

# TESIS DOCTORAL

AÑO 2019

The seal of the University of Murcia is a circular emblem. It features a central eight-pointed star with a blue and red design. The star is surrounded by a gold border containing the Latin motto 'SAPIENTIA MOBILIBVS MORI'.

**ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN LA REGIÓN  
DE MURCIA: ANÁLISIS DE NECESIDADES E  
IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS**

**MARÍA DEL CARMEN GARCÍA GARCÍA**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

**DIRECTORA: DRA. MARÍA FE SÁNCHEZ GARCÍA**

**CODIRECTORA: DRA. MAGDALENA SUÁREZ ORTEGA**



# DEDICATORIA

El tiempo en ocasiones nos frena y puede llegar a limitar nuestra evolución personal, pero también podemos llegar a sentir su presencia como un continuo aliciente para volver a empezar y continuar hacia un porvenir desconocido. Siento que el conocimiento no está limitado al tiempo, la edad, o una etapa de nuestra vida. He comprendido que lo importante es seguir adelante y ayudar con nuestro esfuerzo a dar más luz a los demás, en mi caso como orientadora y como persona. Todos somos una parte importante e interconectados en esta existencia por la sabiduría. Por eso dedico esta investigación a todos los buscadores de la verdad y el conocimiento.



# AGRADECIMIENTOS

Agradezco a quienes me dieron la oportunidad de realizar esta investigación, Marifé Sanchez García y Magdalena Suárez Ortega mis directoras de investigación en estos años de tesis. Ellas me han facilitado todo y me han comprendido en los momentos en que me he encontrado con muros físicos y psicológicos en el camino.

Me siento agradecida hacia todos los que desinteresadamente han contribuido a través de las entrevistas, cuestionarios y encuestas a la realización de esta investigación. En especial a los centros que han participado y a sus profesionales: Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Alcantarilla. El Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Molina del Segura, El Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Murcia, a Iniciativas Locales de Murcia, a ONCE/FUNDOSA, al Servicio Regional de Empleo y Formación, a las Escuelas Talleres financiadas por el SEF, así como al Centro de Información, Orientación y Empleo (COIE) de la Universidad de Murcia y a todos los usuarios y profesionales que han participado dando su valoración y opinión. También siento agradecimiento hacia a los que se negaron a participar y cerraron puertas, porque esto también me permitió conocer y abordar con humildad la situación actual de la orientación en la Región de Murcia.

A Maria Teresa Padilla Carmona y el equipo del Proyecto ORIEM que me clarificaron el trabajo, permitiéndome utilizar varios de los instrumentos de su proyecto en esta investigación.

A los profesionales y docentes de la escuela de Doctorado de la Uned por estar siempre dispuestos a solventar dudas administrativas y académicas.

A mis padres que siempre en silencio durante toda mi vida, han alentado mis metas educativas y, por último, a Arturo, mi esposo quien estos años, ha estado compartiendo el sacrificio de nuestro tiempo con paciencia y comprensión durante este largo y duro recorrido.

¡Gracias por poder llegar al final!



# ÍNDICE GENERAL





<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO</b> .....	11
<b>CAPÍTULO 2. CONTEXTO SOCIOLABORAL Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO...</b>	13
1. Globalización económica, mercado laboral y desempleo .....	15
1.1. La globalización y sus efectos en la economía mundial .....	15
1.2. Situación económica actual y efectos del desempleo en España .....	20
1.3. Situación sociolaboral en la Región de Murcia .....	33
1.3.1. Localización y datos sociodemográficos de la Región .....	34
1.3.2. La Educación en la Región de Murcia .....	36
1.3.3. Actividad económica y desempleo de la Región de Murcia .....	39
2. Marco normativo de la orientación profesional en el contexto de la Unión Europea (UE) .....	49
3. Desarrollo de los servicios de orientación para el empleo en España .....	65
3.1. Marco legislativo de los Servicios Públicos de Empleo .....	65
3.2. Los servicios de orientación en la universidad .....	81
3.3. Valoración sobre la situación y alcance de los servicios de orientación para el empleo .....	85
4. La orientación para el empleo en la Región de Murcia .....	88
4.1. Antecedentes legislativos .....	88
4.2. Sistema institucional de orientación profesional adoptado en la Región de Murcia .....	93
4.2.1. El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Comunidad autónoma de la Región de Murcia (SEF) .....	93
4.2.2. Modelo institucional de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia al autoempleo (OPEA) en la Región de Murcia .....	95
4.2.2.1. Instituciones que realizaban y gestionaban acciones OPEA, el programa, la duración y las fuentes de financiación .....	96
4.2.2.2. Características generales de los programas OPEA y descripción de las acciones .....	97
4.2.3. Otras acciones de orientación sociolaboral integradas en la formación ocupacional del SEF .....	103
4.2.3.1. Sesiones de Orientación en las Escuelas Taller y Talleres de empleo	103

4.2.3.2. Servicio de orientación dentro de las acciones de formación ocupacional del SEF en entidades privadas .....	105
4.2.3.3. Proyectos de colaboración con ayuntamientos y entidades públicas...	108
4.2.3.4. Nuevas acciones de orientación del SEF a partir del año 2014 .....	111
4.2.4. Orientación en entidades sociales y entidades de atención a personas con discapacidad .....	115
4.2.5. Servicios de orientación en las universidades murcianas .....	116
4.2.5.1. Universidad de Murcia (UMU) .....	116
4.2.5.2. Servicios de Orientación de Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM) .....	119
4.2.5.3. Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT).....	121
4.2.5.4. Servicios de Orientación en los centros asociados de UNED en la Región de Murcia .....	122
4.2.6. Síntesis valorativa acerca de los programas y acciones de orientación sociolaboral en Murcia .....	123
Resumen del capítulo 2.....	126
<b>CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....</b>	<b>129</b>
1. El desarrollo profesional adulto. El proyecto profesional y vital de las personas.....	131
1.1. Concepto de carrera .....	131
1.2. El Proyecto profesional y vital .....	134
1.3. Concepto de orientación profesional .....	137
1.4. Características atribuidas a la orientación en la actualidad .....	149
1.5. Los principios de orientación que están implicados .....	150
2. Enfoques teóricos holísticos integrales Implicaciones para la intervención orientadora	158
3. Necesidades de orientación de las personas adultas .....	167
3.1. Antecedentes .....	167
3.2. Descripción de las necesidades de orientación de las personas adultas .....	173
4. Las buenas prácticas en orientación profesional .....	178
4.1. Definición de buenas prácticas .....	178
4.2. Evolución de la noción de buenas prácticas en el marco de la UE .....	180
4.3. Descripción de las buenas prácticas en orientación profesional .....	191
4.3.1. Respecto al objetivo último de la orientación .....	191
4.3.2. Recursos disponibles .....	194

4.3.3. Habilidades, destrezas y conocimiento del orientador .....	195
4.3.4. Aspectos técnicos referidos a instalaciones, proceso de orientación y respecto a la organización.....	198
4.3.5. Síntesis sobre la aportación de la noción de buenas prácticas en orientación.....	201
Resumen capítulo 3.....	204
<b>II PARTE: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>209</b>
<b>CAPÍTULO 4. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.....</b>	<b>211</b>
1. Problema de investigación .....	213
2. Objetivos del estudio.....	214
3. Diseño metodológico .....	215
3.1. Fases del proceso de investigación.....	217
3.2. Muestreo.....	219
3.2.1. Muestra principal de usuarios/as .....	219
3.2.2. Muestras complementarias de profesionales y usuarios .....	221
3.3. Descripción de los participantes .....	224
3.3.1. Muestra principal de usuarios/as (Fase 2) .....	225
3.3.2. Muestra complementaria de orientadores participantes en grupos de discusión (Fase 3) .....	228
3.3.3. Muestra complementaria de usuarios participantes en los grupos de discusión (Fase3) .....	229
3.3.4. Muestra complementaria de profesionales participantes en las entrevistas (Fase 3).....	230
3.3.5. Muestra complementaria de usuarios que cumplimentaron la Escala de Valoración del programa o servicio (EVPO) (versión para usuarios) (Fase 3) .....	231
3.3.6. Muestra complementaria de orientadores que cumplimentaron la Escala de Valoración del programa o servicio (EVPO) (versión de Profesionales de la Orientación) (Fase 3) .....	232
3.4. Dimensiones de estudio.....	233
3.5. Instrumentos y técnicas de recogida de la información .....	241
3.5.1. Búsqueda documental .....	241

3.5.2. Cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas (NOPPA) .....	243
3.5.3. Protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio o programa de orientación para el empleo.....	246
3.5.4. Entrevistas a profesionales.....	246
3.5.5. Grupo de discusión con los profesionales de los servicios .....	248
3.5.6. Grupo de discusión usuarios de los servicios.....	250
4. Proceso de recogida y registro de la información FASE II .....	254
4.1. Cuaderno de campo.....	255
4.2. Aplicación del Cuestionario de Necesidades de orientación profesional de personas Adultas (NOPPA) (Fase II) .....	256
4.3. Aplicación del Protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio o programa de orientación para el empleo (Fase II) .....	257
4.4. Escala de Valoración de criterios básicos en la prestación de servicios de orientación (EVPO) (versión personas usuarias del servicio) (Fase II).....	265
4.5. Escala de Valoración de criterios básicos en la prestación de servicios de orientación (EVPO) (versión Profesionales de la Orientación) (Fase III).....	265
5. Procedimientos y técnicas de análisis de datos.....	266
5.1. Análisis cuantitativos.....	266
5.1.1. Fiabilidad y validez del Cuestionario de Necesidades de orientación profesional de personas adultas.....	266
5.1.2. Estadísticos descriptivos e inferenciales de la muestra principal .....	267
5.1.2.1. Estadísticos descriptivos sobre la muestra principal.....	267
5.1.2.2. Estadísticos inferenciales sobre la muestra principal.....	267
5.1.3. Estadísticos descriptivos e inferenciales a partir de escalas EVPO de usuarios y profesionales.....	268
5.1.3.1. Estadísticos descriptivos de las escalas EVPO usuarios y profesionales.....	268
5.1.3.2. Estadísticos inferenciales de las escalas EVPO usuarios y profesionales .....	268
5.2. Análisis cualitativos .....	268

5.2.1. Procedimiento de análisis, reducción de datos .....	269
5.2.2. Análisis de contenido .....	270
5.2.3. Matrices DAFO .....	271
5.2.4. La triangulación de datos .....	272
Resumen capítulo 4 .....	275
<b>III PARTE: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>279</b>
<b>CAPÍTULO 5. MAPA DE RECURSOS Y SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN LA REGIÓN DE MURCIA .....</b>	<b>281</b>
1. El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Comunidad autónoma de Murcia (SEF) .....	285
1.1. Descripción y evolución del SEF .....	286
1.2. Estructura del Servicio de Orientación del SEF .....	287
1.2.1. Sección de Orientación, Calificación y Clasificación de demandante .....	287
1.2.2. Personal de orientación adscrito al SEF .....	293
1.3. Descripción del servicio y programas de Orientación Laboral. Servicios ofrecidos por el SEF .....	294
1.3.1. Servicio de Orientación Permanente .....	294
1.3.2. Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción Laboral .....	296
1.3.3. Programa de Acompañamiento Activo al Desempleo. Plataforma de Orientación Laboral de la Región de Murcia (POL) .....	298
1.3.4. Sistema de derivación.....	306
1.3.5. Programa de Recualificación profesional (PREPARA) .....	307
1.3.6. Portal de empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) .....	307
1.3.7. Red Integrada de los Servicios de Orientación de la Región .....	309
1.3.8. Acciones Formación de los orientadores laborales del SEF y entidades colaboradoras.....	316
1.3.8.1. Acciones que desarrolla la red de orientación.....	316
1.3.8.2. Tipo de acciones formativas para orientadores laborales del SEF y Entidades Colaboradoras.....	316
1.3.9. Portal de empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) .....	318

2. Servicio de orientación de la universidad de Murcia (UMU) Centro de Orientación Información y Empleo (COIE).....	319
2.1. Origen y antecedentes en la actividad del COIE (UMU).....	319
2.2. Objetivos de la orientación profesional en el COIE de la Universidad de Murcia (UMU).....	324
2.3. Principales necesidades de orientación del usuario del servicio en el COIE de la Universidad de Murcia (UMU) .....	326
2.4. Acciones de orientación profesional que realiza el COIE (UMU) .....	326
2.4.1. Entrevistas de Orientación .....	327
2.4.1.1. Entrevistas individuales .....	327
2.4.1.2. Entrevistas grupales .....	328
2.4.2. Actuaciones formativas con contenidos relacionados con la inserción y búsqueda de empleo .....	328
2.4.2.1. Actividades de Orientación en facultades .....	329
2.4.2.2. Programa de formación en competencias profesionales y talleres de empleo.....	329
2.4.2.3. Feria de empleo (UMUEMPLEO).....	329
2.4.2.4. Aplicación Informática ORION para solicitar otras actividades que el COIE realiza .....	330
2.5. Situación actual del servicio de orientación del COIE en la UMU.....	331
3. La orientación profesional en las administraciones locales.....	334
3.1. Antecedentes en materia de orientación profesional en las administraciones locales de la Región de Murcia .....	334
3.2. Ayuntamiento de Murcia .....	336
3.2.1. Localización, datos y actividad económica del municipio .....	336
3.2.2. Personal y Servicios de Orientación.....	337
3.2.3. Programas mixtos de empleo y formación (antiguos programas de Escuelas Taller y Talleres de empleo) y Prácticas en empresas .....	338
3.2.4. El Centro de Recursos para el Empleo del Ayuntamiento de Murcia .....	339
3.2.5. Características de las acciones y actuaciones de Orientación .....	340
3.3. Ayuntamiento de Molina de Segura .....	343

3.3.1. Localización, datos y actividad económica del municipio .....	343
3.3.2. Personal y servicios de Orientación .....	346
3.3.3. Características de las acciones de Orientación en la ADL .....	346
3.3.4. Proyectos para el empleo .....	347
3.4. Ayuntamiento de Alcantarilla.....	349
3.4.1. Localización y actividad económica del municipio .....	349
3.4.2. Personal y Servicios de Orientación del Ayuntamiento de Alcantarilla .....	351
3.4.3. Características de las acciones de Orientación en el Ayuntamiento de Alcantarilla .....	352
4. Entidades privadas sin ánimo de lucro y la orientación .....	355
4.1. Antecedentes y situación actual de la orientación en las entidades privadas en la Región de Murcia.....	356
4.2. El caso de ONCE y FUNDOSA: Atención a la discapacidad.....	359
4.2.1. Localización y actividad .....	359
4.2.2. Personal y Servicios de Orientación ONCE .....	362
4.2.3. Características de las acciones de Orientación ONCE/FUNDOSA .....	363
5. Agencias privadas de colocación .....	364
5.1. Mapa de las agencias privadas de colocación en la Región de Murcia.....	366
6. Descripción y Valoración de los servicios por los usuarios y los profesionales .....	370
6.1. Situación actual de los servicios de orientación.....	371
6.2. Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario y opinión del usuario sobre la oferta de servicios de orientación .....	374
6.3. Percepción sobre las dificultades para el trabajo y necesidades.....	376
6.4. Buenas prácticas.....	380
7. Síntesis de resultados .....	385

<b>CAPÍTULO 6. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....</b>	<b>393</b>
1.Características situacionales en el momento de acceder al servicio/programa de Orientación .....	395
1.1. Motivo de acceso al servicio de empleo .....	397
1.2. Momento en el que se encuentran los usuarios dentro del programa de orientación .....	399
1.3. Nivel de formación .....	400
1.4. Situación laboral .....	400
1.5. Responsabilidades familiares .....	401
1.6. Disponibilidad de tiempo para recibir orientación .....	402
2. Trayectoria laboral y formativa .....	403
2.1. Cómo representa el usuario su situación profesional actual .....	403
2.2. Cómo representa y cómo valora su trayectoria profesional .....	405
2.3. Percepción de su cualificación y formación.....	411
3. Repertorio de necesidades en el desarrollo profesional: perfiles identificados en relación con las variables sociodemográficas.....	418
3.1. Revisión de las propiedades psicométricas del cuestionario NOPPA.....	418
3.2. Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera .....	424
3.3. Necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas y objetivos realistas .....	426
3.4. Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo .....	429
Resumen .....	431
<b>CAPÍTULO 7. IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS/PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN LA REGIÓN DE MURCIA .....</b>	<b>435</b>
1. Valoraciones cuantitativas sobre los programas o servicios de orientación para el empleo .....	437
1.1. Resultados sobre las características psicométricas de las escalas de valoración del programa o servicio .....	438



1.1.1. Análisis factoriales y descriptivos de las Escala de Valoración del programa o servicio (EVPO) (versión personas usuarias) .....	440
1.1.2. Análisis factoriales y descriptivos de las Escalas de Valoración del programa o servicio (EVPO) (versión personal técnico) .....	442
1.1.3. Análisis de fiabilidad .....	445
1.2. Resultados descriptivos sobre los criterios básicos en la prestación de servicios de orientación .....	447
1.2.1. Valoración por las personas usuarias .....	447
1.2.2. Valoración por el personal técnico .....	449
2. Valoraciones cualitativas sobre los programas o servicios de orientación para el empleo .....	452
2.1. Análisis de las respuestas abiertas del cuestionario NOPPA y de la escala EVPO: Personas usuarias .....	453
2.2. Análisis de respuestas abiertas de la escala EVPO: Profesionales de la Orientación .....	462
2.3. Análisis de resultados del grupo de discusión con personas usuarias y profesionales .....	468
2.3.1. Análisis de resultados del grupo de discusión con personas usuarias .....	469
2.3.1.1. Categorías de los grupos discusión realizados con personas usuarias de los servicios de orientación profesional .....	469
2.3.2. Análisis de resultados de los grupos de discusión realizados con profesionales de orientación.....	480
2.3.2.1. Procedimiento de análisis .....	480
2.3.2.2. Categorías de los grupos discusión de profesionales .....	480
3. Resultados triangulados: Fortalezas y debilidades de las prácticas de orientación en los servicios/programas de empleo .....	491
3.1 Valoración de las buenas prácticas por usuarios/as y profesionales: similitudes y discrepancias .....	491
3.2. Comparación de los grupos discusión usuarios y orientadores .....	495
3.3. DAFO Fortalezas y debilidades de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas .....	500

3.3.1. Fortalezas y debilidades internas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas .....	500
3.3.2. Fortalezas externas y debilidades externas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas .....	503
Resumen del capítulo 7.....	507
<b>CAPÍTULO 8: CONCLUSIONES ACERCA DEL MAPA DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN LA REGIÓN DE MURCIA .....</b>	<b>513</b>
1. Conclusiones relativas a las necesidades de orientación de los usuarios y usuarias de los servicios de orientación.....	525
2. Conclusiones sobre las buenas prácticas y las áreas de mejora en los servicios de orientación en la Región de Murcia .....	532
3. Limitaciones de la investigación .....	538
4. Difusión de los resultados .....	539
5. Implicaciones, sugerencias para la práctica orientadora y prospectiva .....	540
5.1. Propuestas de mejora .....	541
5.2. Prospectiva de investigación .....	543
<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>545</b>
Bibliografía .....	547
Fuentes Legislativas .....	581
<b>ANEXOS.....</b>	<b>591</b>
Anexo 2.1. Fragmento del Decreto n.º 32/2015, de la Presidencia de 7 de julio, por el que se modifica el Decreto de la Presidencia n.º 18/2015, de 4 de julio, de reorganización de la Administración Regional .....	593
Anexo 2.2. Fragmento de la Directiva 2002/73/CE del Parlamento europeo y del Consejo de 23 septiembre de 2002 que modifica la Directiva 76/207/CEE .....	594
Anexo 2.3. Fragmentos del 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 de 2004 .....	595
Anexo 2.4. Fragmentos de Ley del 2002 de Creación del Servicio Regional de Empleo y Formación. Artículo 14 y 15 .....	596

Anexo 2.5. Fragmento del Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral .....	597
Anexo 2.6. Fragmento del Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo .....	598
Anexo 2.7. Fragmento del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo .....	599
Anexo 2.8. Fragmento de la Ley 9/2002. De 11 de noviembre, de Creación del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia .....	600
Anexo 2.9. Fragmento del Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo .....	603
Anexo 2.10. Fragmento de la Resolución de 28 de marzo de 2018, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2018 .....	605
Anexo 2.11. Entidades que realizan o han realizado acciones de orientación en la Región de Murcia .....	606
Anexo 2.12. Fragmento de la Resolución de 7 de diciembre de 2018. Plan de Choque por el Empleo .....	610
Anexo 3.1. Fragmento de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia .....	613
Anexo 4.1. Relación de revistas consultadas para el análisis documental y bibliográfico.	615
Anexo 4.2. Cuestionario de Necesidades de orientación Profesional de Personas Adultas .....	620
Anexo 4.3. Protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio programa de orientación para el empleo .....	625
Anexo 4.4. Escala EVPO (versión personal profesional del servicio) .....	629
Anexo 4.5. Escala EVPO (versión personas usuarias del servicio) .....	631
Anexo 4.6. Ficha orientadores grupo discusión .....	633
Anexo 4.7. Guion del moderador para el grupo discusión orientadores .....	634
Anexo 4.8. Guion del moderador para grupos de discusión con usuarios .....	635
Anexo 4.9. Guion y esquema del moderador para la realización del grupo de discusión usuarios y orientadores .....	636
Anexo 4.10. Rejilla para el/la observador/ra del grupo de discusión .....	639

Anexo 4.11. Ficha: grupo de discusión para usuarios de los servicios .....	641
Anexo 4.12. Fragmento del Cuaderno de campo .....	642
Anexo 5.1. Funciones del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia – (SEF) .....	644
Anexo 7.1. Registro de respuestas obtenidas a las Preguntas abiertas Nº 22 y 23 del cuestionario NOPPA usuarios .....	646
Anexo 7.2. Registro de respuestas a las preguntas abiertas escala EVPO usuarios .....	656
Anexo 7.3. Registro de respuestas a las preguntas abiertas escala EVPO profesionales.	660

## LISTA DE SÍMBOLOS ABREVIATURAS Y SIGLAS

ACCEM	Asociación Comisión Católica Española de Migraciones
ADL	Agente de Desarrollo Local
AELC	Asociación Europea de Libre Comercio
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
AIOEP	Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional = (IAEVG)
AIOSP	Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle
AMUSAL	Asociación de empresas de economía social de la región de Murcia
ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
APE	Asesores personales de empleo
BCE	Banco Central Europeo
BEI	Banco Europeo de Inversiones
CABE	Cuestionario de Ayuda para la Búsqueda de Empleo
CARM	Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
CDE	Centro de Documentación Europea
CDR	Comité de las Regiones de la Unión Europea
CE	Comunidad Europea
CEDEFOP	Centro Europeo para el desarrollo de la Formación Profesional (organismo descentralizado de la Unión Europea)
CEE	Comunidad Económica Europea
CEI	Comunidad de Estados Independientes /Consejo Europeo de Investigación
CEPA	Comisión Europea para África
CEPE	Comisión Económica para Europa (Naciones Unidas)
CESE	Comité Económico y Social Europeo
CESPAO	Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico
CICR	Comité Internacional de la Cruz Roja
CLE	Centros Locales de Empleo
CMRE	Consejo de Municipios y Regiones de Europa
COIE	Centro de Orientación e Información de Empleo
COU	Curso de Orientación Universitaria
CREM	Centro Regional Estadística de Murcia
CROEM	Confederación de empresarios de la Región de Murcia

- DO Diario Oficial de la Unión Europea
- ECPBE Inventario de Expectativas / Motivación
- EEE Espacio Económico Europeo (Estados de la UE y Estados de la AELC)
- EEES Espacio Europeo de Educación Superior
- ELGPN European Lifelong Guidance Policy Network. Red europea de políticas de orientación permanente.
- EUROGUIDANCE Red de puntos de información. sobre programas de aprendizaje y formación tanto en los países miembros de la UE, como en Suiza, Liechtenstein, Noruega e Islandia, además de algunos países candidatos como Turquía
- EPA Encuesta de Población Activa
- EURES Portal Europeo de movilidad profesional
- EUROSTAR Oficina estadística de la Unión Europea (Comisión Europea)
- EURYDICE Red de Información sobre la Educación en Europa
- FAMDIF/COCEMFE Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/u orgánica -MURCIA
- FEAFES Federación de salud mental de la Región de Murcia
- FECOM Fondo Europeo de Cooperación Monetaria
- FEDEA Fundación de Estudios de Economía Aplicada
- FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional
- FEDORA Fórum Europeo de Orientación Académica
- FEMP Federación Española de Municipios y Provincias
- FUNDOSA Grupo empresarial de ONCE
- FUNDOWN Fundación Síndrome de Down Región de Murcia
- FME Fondo Monetario Europeo
- FMI Fondo Monetario Internacional (Naciones Unidas)
- FSC *INSERTA* Asociación para el empleo y la formación de personas con discapacidad
- FSE Fondo Social Europeo -Inserta Empleo
- GEFE Gestión de Expedientes de Formación para el Empleo del SEF (Aplicación)
- GPN (European Lifelong Guidance Policy Network). Red Europea de Políticas de Orientación a lo largo de la vida
- IAEVG International Association for Educational and Vocational Guidance (Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional)
- ICBE Inventario de Conductas de Búsqueda de Empleo- SEPE.
- IDC Instituto de desarrollo comunitario

IMAS Instituto Murciano de Acción Social  
INE Instituto Nacional de Estadística  
INEM Instituto Nacional de Empleo  
INJUVE Instituto de la Juventud  
IVSBB (Internationale Vereinigung für Schul- und Berufsberatung (Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional)  
LGE Ley General de Educación  
LOU Ley Orgánica de Universidades  
LRU Ley de Reforma Universitaria  
NICE Red para la Innovación en la Orientación y el Asesoramiento de la Carrera en Europa  
OCDE *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*  
OIT Organización Internacional del Trabajo  
OMT Observatorio del Mercado de Trabajo  
ONCE Organización Nacional de Ciegos de España  
ONU Naciones Unidas  
OP Oficina de Publicaciones de la Unión Europea  
OPEA Orientación Profesional para el empleo y el Autoempleo  
OTAN Organización del Tratado del Atlántico Norte  
PAAI Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción  
PAPE Plan Anual de la Política de empleo  
PE Parlamento Europeo  
PIB Producto Interior Bruto  
POEJ Programa Operativo de Empleo Juvenil  
POL Plataforma de Orientación Laboral de la Región de Murcia  
PMEF Programas Mixtos de Empleo y Formación  
PREPARA Programa de Recualificación Profesional  
PRODI Programa Temporal de Protección por Desempleo e Inserción  
RED SIJ Red de Centros de Información Juvenil  
REOP Revista Española de Orientación y Psicopedagogía  
RNB Renta nacional bruta  
SEF Servicio Regional de Empleo y Formación (Región de Murcia)  
SEPE Servicio Público de Empleo Estatal  
SERVEF Servicio Valenciano de Empleo y Formación -Servici Valencià d'Ocupació i Formació  
SFI Autovaloración del Sistema Facilitador de Inserción SEPE

SGIC Sistema interno de gestión de la calidad  
SISPE Sistema de Información de los Sistemas de Empleo  
SNCFP Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales  
SNE Sistema Nacional de Empleo (anterior INEM)  
SUE Servicios Universitarios de Empleo  
UCAM Universidad Católica de Murcia  
UCOMUR Unión de cooperativas de trabajo asociado de la Región de Murcia  
UGT Unión General de Trabajadores (España)  
UE Unión Europea  
UEM Unión económica y monetaria  
UME Unión monetaria europea  
UNE Una Norma Española (elaborada por AENOR)  
UNED Universidad Nacional de Educación a distancia  
UNESCO Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.  
UNICEF Fondo de las Naciones Unidad para la Infancia  
UNIFEM Fondo de Desarrollo de las Naciones unidad para la Mujer  
UPCT Universidad Politécnica de Cartagena



## TABLAS Y FIGURAS

**Tabla 2.2.** Tasa de riesgo de pobreza por comunidad Autónoma (2015)

**Tabla 2.3.** Parados por sexo y grupo de edad y tasa paro. Valores absolutos y porcentajes respecto del total de cada sexo 4º trimestre año en miles

**Tabla 2.4.** Encuesta de Población Activa (EPA). Serie histórica (Datos en miles de personas en cuarto trimestre) (2002-2010)

**Tabla 2.5.** Encuesta de Población Activa (EPA). Serie histórica (Datos en miles de personas en cuarto trimestre) (2011-2019)

**Tabla 2.6.** Tasa de desempleo en la población activa por comunidades y sexo por Comunidades Autónomas

**Tabla 2.7.** Evolución de los recursos sociales en la Región de Murcia. Números de centros (2008-2017)

**Tabla 2.8.** Evolución gasto público en Educación. Región de Murcia (2006-2016)

**Tabla 2.9.** Evolución alumnos matriculados en las Universidades de Murcia (2008-2018)

**Tabla 2.10.** N.º parados región Murcia por sexo y edades. Media anual periodo 2009-2018

**Tabla 2.11.** Tasa Paro Murcia 2013-2018

**Tabla 2.12.** Paro por nivel académico, edad y nacionalidad de Alcantarilla, Molina y Murcia Capital (2016)

**Tabla 2.13.** Parados por Sexo, Edad y Nacionalidad a nivel regional de Murcia. (2016)

**Tabla 2.14.** Parados por ocupaciones y sexo nov. 2016 -Regional y localidades de Alcantarilla, Molina de Segura y Murcia

**Tabla 2.15.** Recomendaciones de la Unión Europea en materia de orientación

**Tabla 2.16.** Principios que constituyen la base de los servicios de orientación según la OCDE

**Tabla 2.17.** Servicios de empleo en las diferentes comunidades autónomas de España

**Tabla 2.18.** Medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo

**Tabla 2.19.** Objetivos y medidas del Plan Anual de Política de Empleo 2012

**Tabla 2.20.** Ejes y los servicios comunes de los Servicios Públicos de empleo 2014

**Tabla 2.21.** Resumen de la legislación en relación con la orientación laboral y utilizada en el apartado 2.3.1 sobre los servicios públicos de empleo

**Tabla 2.22.** Legislación sobre Orientación en la Región de Murcia

**Tabla 2.23.** Acciones Orientación de Búsqueda de empleo (OPEA)

**Tabla 2.24.** Acciones Orientación OPEA-AUTOEMPLO

**Tabla 2.25.** Modalidad 2. Acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados

**Tabla 2.26.** Modalidad 3. Proyectos de formación para desempleados mayores de 30 años

**Tabla 2.27** Tipo de convenios para jóvenes en entidades locales a partir del año 2013

**Tabla 2.28.** Compromisos en el ámbito de la orientación profesional en la Región de Murcia

**Tabla 2.29.** Actuaciones del tutor en la orientación y requisitos del orientador y del servicio para el programa de Garantía Juvenil

**Tabla 2.30.** Orientación del COIE (UMU)

**Figura 2.1.** Paro de población activa 1990-2014

**Figura 2.2.** Página web COIE (UMU)

**Figura 2.3.** Página web Servicio de Orientación e información Laboral de UCAM

**Figura 2.4.** Página web Servicio Orientacion de la Universidad Politécnica de Cartagena

**Figura 2.5.** UNED. Actividades de Inserción Laboral en la Región de Murcia.

**Tabla 3.1.** Diferencias entre educación para la carrera, vocacional y ocupacional

**Tabla 3.2.** Características del proyecto profesional y vital (PPV)

**Tabla 3.3.** Elementos comunes que aparecen en las definiciones sobre orientación profesional

**Tabla.3.4.** Principios de la orientación en la prestación de los servicios de orientación

**Tabla 3.5.** Modelos teóricos de la toma de decisiones

**Tabla 3.6.** Fases de la toma de decisiones según Álvarez (2009) y Krumboltz (1978)

**Tabla.3.7.** Algunas aportaciones de los Modelos teóricos a la orientación profesional

**Tabla 3.8.** Competencias personales y profesionales necesarias para crear el proyecto profesional

**Tabla 3.9.** Necesidades de orientación de personas adultas

**Tabla 3.10.** Buenas prácticas en orientación profesional según las normas éticas y principios de la AIOEP

**Tabla 3.11.** Actitudes profesionales y las competencias de los profesionales según RED NICE

**Tabla 3.12..** Principios y Derechos de la orientación CEDEFOP 2004

**Tabla 3.13.** Principios de orientación según directrices del Consejo de Europa

**Tabla 3.14.** Dimensiones de las buenas prácticas en orientación

- Tabla 4.1.** Estratos mínimos establecidos para la muestra seleccionada de usuarios
- Tabla 4.2.** Número de parados en municipios de la Región de Murcia y nivel académico de sujetos en diciembre de 2014
- Tabla 4.3.** Servicios invitados a grupos discusión orientadores
- Tabla 4.4.** Participantes en las muestras principal y complementarias
- Tabla 4.5.** Muestra de personas usuarias según sexo
- Tabla 4.6.** Muestra de personas usuarias según tramos de edad y sexo
- Tabla 4.7.** Muestra de personas usuarias según sexo y nacionalidad
- Tabla 4.8.** Muestra de personas usuarias por sexo, entorno de residencia y nacionalidad
- Tabla 4.9.** Muestra de personas usuarias, por municipios según sexo y nacionalidad
- Tabla 4.10.** Orientadores/as participantes en los grupos de discusión y entidades de pertenencia
- Tabla 4.11.** Usuarios participantes en grupos de discusión. Detalle de ocupaciones y edades
- Tabla 4.12.** Informantes profesionales entrevistados, según entidades de pertenencia y puestos ocupados
- Tabla 4.13.** Submuestra de usuarios de servicios de orientación que cumplimentaron la Escala de Valoración del programa o servicio
- Tabla 4.14.** Distribución de la muestra de orientadores que respondieron la Escala de Valoración del programa, según servicio de pertenencia y formación
- Tabla 4.15.** Distribución de la muestra de orientadores que respondieron la Escala de Valoración del programa, según servicio de pertenencia, por edad y sexo
- Tabla 4.16.** Dimensiones de exploración
- Tabla 4.17.** Descriptivos y análisis factorial. Análisis de componentes principales (Rotación Varimax)
- Tabla 4.18.** Guion entrevista a representantes de las entidades
- Tabla 4.19.** Cuestiones a tratar en los grupos de discusión con usuarios
- Tabla 4.20.** Entidades participantes en protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio
- Tabla 4.21.** Síntesis de los elementos metodológicos del diseño
- Tabla 4.21.** (continuación) Síntesis de los elementos metodológicos del diseño
- Figura 4.1.** Muestra de personas usuarias según su nivel de formación
- Figura 4.2.** Fuentes para la búsqueda documental
- Figura 4.3.** Rejilla para el/la observador/a del grupo de discusión
- Figura 4.4.** Resumen de Rejilla para el/la observador/ra del grupo de discusión usuarios

**Figura 4.5.** Modelo hoja cuaderno de campo

**Figura 4.6.** Página web del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)

**Figura 4.7.** Página web Agencia de Desarrollo Local y Ayuntamiento Molina de Segura

**Figura 4.8.** Página web Agencia de Desarrollo Local y Ayuntamiento de Alcantarilla

**Figura 4.9.** Página web Agencia Desarrollo Local y Ayuntamiento de Murcia

**Figura 4.10.** Página web ONCE/FUNDOSA

**Figura 4.11.** Página web COIE (UMU)

**Tabla 5.1.** Mapa básico de servicios y de recursos de orientación en la Región de Murcia

**Tabla 5.2.** Organigrama del SEF organismo autónomo en 2017

**Tabla 5.3.** Servicio Orientación, Intermediación y Contratos SEF en 2016 en base a datos del SEF

**Tabla 5.4.** Funciones del orientador de garantía juvenil en las oficinas de empleo y programa Prepara

**Tabla 5.5.** Usuarios de los Servicios de orientación año 2011-2017

**Tabla 5.6.** Información recogida en las entrevistas de orientación

**Tabla 5.7.** Cuestionarios utilizados en el proceso de orientación en las oficinas del SEF

**Tabla 5.8.** Comparativa de nuevos usuarios atendidos por los servicios de Orientación de las Oficinas de Empleo

**Tabla 5.9.** Subvenciones OPEA 2008-2012

**Tabla 5.10.** Subvenciones a entidades Locales para orientación programa OPEA (2009-2012)

**Tabla 5.11.** Subvenciones para discapacidad (Euros). Personal apoyo y orientadores

**Tabla 5.12.** Programas SEFCARM a través de la Estrategia para la creación de empleo 2014-16

**Tabla 5.13.** Actividades COIE 2016: Talleres y seminarios sobre recursos de empleo y proyecto profesional

**Tabla 5.14.** Habitantes Murcia Capital, antes y después de la crisis (2005/2018)

**Tabla 5.15.** Las 52 Agencias Colocación sin ánimo de lucro autorizadas por del SEF en Murcia

**Tabla 5.16.** Agencias de colocación sin ánimo de lucro autorizadas por el SEF con fines sociales que ofrecen orientación

**Tabla 5.17.** Agencias de colocación, entidades locales o empresas privadas sin ánimo de lucro autorizadas por el SEF y que ofrecen orientación

**Tabla 5.18.** Situación actual de los servicios de orientación

**Tabla 5.19.** Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario y opinión orientador-usuario sobre la oferta de servicios de orientación

**Tabla 5.20.** Percepción del orientador sobre las dificultades para el trabajo y necesidades

**Tabla 5.21.** Percepción del orientador sobre el futuro profesional

**Tabla 5.22.** Buenas prácticas en los Servicios de Orientación

**Tabla 5.23a.** Mapa de servicios y de recursos de Orientación en la Región de Murcia derivado de las entidades analizadas

**Tabla 5.23b.** Mapa de servicios y de recursos de Orientación en la Región de Murcia derivado de las entidades analizadas

**Figura 5.1.** Página Web SEF.CARM. Orientación

**Figura 5.2.** Estructura del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia

**Figura 5.3.** Subdirección general de empleo del SEF. Elaborada en base Memoria SEF 2014 - 2018

**Figura 5.4.** Itinerario personalizado de Inserción Laboral

**Figura 5.5.** Portal Murcia Orienta. SEF.Carm.es

**Figura 5.6.** Portal de empleo del SEF

**Figura 5.7.** Página web COIE. Guía de salidas profesionales

**Figura 5.8.** Página web Ayuntamiento de Murcia. Empleo

**Figura 5.9.** Página web Ayuntamiento Molina del Segura

**Figura 5.10.** Agencia de desarrollo local Ayuntamiento de Alcantarilla

**Figura 5.11.** Página web ONCE-FUNDOSA

**Tabla 6.1.** Estadísticos descriptivos referentes a la información sociodemográfica

**Tabla 6.2.** Estadísticos descriptivos referentes a la situación laboral actual

**Tabla 6.3.** Estadísticos descriptivos referentes al tiempo dedicado a actividades de orientación

**Tabla 6.4.** Estadísticos descriptivos referentes al Motivo acceso a un servicio de empleo por sexo

**Tabla 6.5.** Estadísticos descriptivos referentes al Motivo acceso a un servicio de empleo por edades

**Tabla 6.6.** Estadísticos descriptivos referentes al Motivo de acceso al servicio de orientación por nacionalidades

**Tabla 6.7.** Estadísticos descriptivos referentes a otras Causas de Acceso a los servicios de orientación

**Tabla 6.8.** Estadísticos descriptivos referentes al Momento que en se encuentran los usuarios en el proceso de orientación por sexo

- Tabla 6.9.** Estadísticos descriptivos referentes al Momento que en se encuentran los usuarios en el proceso de orientación por edad
- Tabla 6.10.** Estadísticos descriptivos referentes a la Formación de los usuarios por sexo, españoles y extranjeros
- Tabla 6.11.** Estadísticos descriptivos referentes a la Información sobre situación laboral por edad y sexo de la muestra
- Tabla 6.12.** Estadísticos descriptivos referentes a las Responsabilidades familiares por tramo edad y sexo
- Tabla 6.13.** Estadísticos descriptivos referentes al Número de horas disponible semanales para orientación laboral por sexo
- Tabla 6.14.** Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por sexo
- Tabla 6.15.** Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por edad
- Tabla 6.16.** Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por tipo de formación realizada
- Tabla 6.17.** Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por lugar de residencia
- Tabla 6.18.** Valoraciones sobre su trayectoria profesional. Dispersión y progresión de la carrera
- Tabla 6.19.** Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional por sexo
- Tabla 6.20.** Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional por edad
- Tabla 6.21.** Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional según la formación de los usuarios
- Tabla 6.22.** Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional por entorno de residencia
- Tabla 6.23.** Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria laboral por sexo
- Tabla 6.24.** Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria laboral según la edad de los usuarios
- Tabla 6.25.** Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria laboral según la formación de los usuarios
- Tabla 6.26.** Estadísticos descriptivos referentes a como ha sido la trayectoria laboral según el lugar de residencia
- Tabla 6.27.** Estadísticos descriptivos referentes a referentes al grado de satisfacción sobre su trayectoria profesional, en función del sexo

- Tabla 6.28.** Estadísticos descriptivos referentes al grado satisfacción sobre su trayectoria profesional en función de la edad
- Tabla 6.29.** Estadísticos descriptivos referentes al grado satisfacción sobre su trayectoria profesional en función de la formación
- Tabla 6.30.** Estadísticos descriptivos referentes a referentes al grado de satisfacción sobre su trayectoria profesional, en función del lugar de residencia
- Tabla 6.31.** Estadísticos descriptivos referentes al cuál es su nivel cualificación alcanzado por sexo y edad
- Tabla 6.32.** Estadísticos descriptivos referentes al nivel de cualificación alcanzado por sexo y formación
- Tabla 6.33.** Estadísticos descriptivos referentes al nivel cualificación por sexo y entorno de residencia
- Tabla 6.34.** Estadísticos descriptivos referentes al grado de satisfacción con su nivel formación alcanzado por sexo y edad
- Tabla 6.35.** Estadísticos descriptivos referentes al grado de satisfacción con su nivel formación alcanzado por sexo y formación
- Tabla 6.36.** Estadísticos descriptivos referentes al grado de satisfacción con su nivel formación alcanzado por sexo y residencia
- Tabla 6.37.** Estadísticos descriptivos referentes al número de sujetos que han recibido formación y horas de formación
- Tabla 6.38.** Estadísticos descriptivos referentes al número de horas de formación ocupacional continua por edad de los sujetos
- Tabla 6.39.** Número de horas de formación continua ocupacional por nivel formativo
- Tabla 6.40.** Número de horas de formación continua ocupacional por zona residencia
- Tabla 6.41.** Estadísticos Descriptivos de la valoración de si la formación recibida es adecuada al perfil por edad y sexo
- Tabla 6.42.** Estadísticos Descriptivos de la valoración de si la formación recibida es adecuada al perfil por formación y sexo
- Tabla 6.43.** Estadísticos Descriptivos de la valoración de si la formación recibida es adecuada al perfil por lugar de residencia y sexo
- Tabla 6.44.** Fiabilidad general del inventario de necesidades en general
- Tabla 6.45.** Escala 1 Prueba de KMO y Bartlett
- Tabla 6.64.** Varianza total explicada 1 escala. Método de extracción: análisis de componentes principales

- Tabla 6.47.** Descriptivos y análisis factorial. E1- Escala de Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera
- Tabla 6.48.** Escala 2. Prueba de KMO y Bartlett
- Tabla 6.49.** Varianza total explicada 2 escala. Método de extracción: análisis de componentes principales
- Tabla 6.50.** Descriptivos y análisis
- Tabla 6.51.** Escala 2. Prueba de KMO y Bartlett
- Tabla 6.52.** Varianza total explicada 2 escala. Método de extracción: análisis de componentes principales
- Tabla 6.53.** Descriptivos y análisis factorial. 3ª escala. Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo
- Tabla 6.54.** Necesidades asociadas a las competencias de Gestión de la carrera. (Factor 1). Análisis descriptivos y pruebas de contraste de diferencias de medias
- Tabla 6.55.** Necesidades asociadas a las competencias de Planificación de metas y objetivos realistas (Factor 2). Análisis descriptivos y pruebas de contraste de diferencias de medias
- Tabla 6.56.** Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo (Factor 3). Análisis descriptivos y pruebas de contraste *de diferencias de medias*
- Tabla 7.1.** Buenas prácticas en los Servicios de Orientación cuestionario EVPO de usuarios y profesionales
- Tabla 7.2.** Prueba de KMO y Bartlett de la escala EVPO (versión personas usuarias)
- Tabla 7.3.** Buenas prácticas en los Servicios de Orientación cuestionario EVPO de usuarios. Descriptivos y análisis factorial. Análisis de componentes principales (rotación Varimax)
- Tabla 7.4.** Prueba de KMO y Bartlett de la escala EVPO (versión personal técnico)
- Tabla 7.5.** Buenas prácticas en los Servicios de Orientación del cuestionario EVPO (Profesionales). Descriptivos y análisis factorial. Análisis de componentes principales (rotación Varimax)
- Tabla 7.6.** Fiabilidad Alfa de Cronbach escalas breves cuestionario EVPO de usuarios
- Tabla 7.7.** Fiabilidad Alfa de Cronbach de los factores de escalas breves cuestionario EVPO profesionales
- Tabla 7.8.** Escala EVPO usuarios. Estadísticas de total de elemento
- Tabla 7.9.** Escala EVPO Profesionales. Estadísticas de total de elementos
- Tabla 7.10.** Resultados usuarios a las preguntas abiertas cuestionario NOPPA y escalas EVPO



- Tabla 7.11.** Resultados de los Profesionales a las preguntas abiertas a escala EVPO
- Tabla 7.12.** Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas. Categoría 1
- Tabla 7.13.** Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas. Categoría 2
- Tabla 7.14.** Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas. Categorías 3 y 4
- Tabla 7.15.** Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas, categoría 5
- Tabla 7.16.** Resultados grupos de discusión usuarios. Categoría 6 y 7
- Tabla 7.17.** Categorías de los grupos de discusión orientadores y las buenas prácticas.  
Categorías 1 a 4
- Tabla 7.18.** Categorías de los grupos de discusión orientadores y las buenas prácticas.  
Categorías 5 a 7
- Tabla 7.19.** Valoración de buenas prácticas por usuarios/as y orientadores/as. Resultados descriptivos
- Tabla 7.20.** Comparación de medias, desviaciones típicas y prueba de contraste
- Tabla 7.21.** Síntesis sobre buenas prácticas y aspectos a mejorar escalas EVPO usuarios y profesionales
- Tabla 7.22.** Comparativas de las opiniones de usuarios y profesionales en los grupos de discusión sobre la Situación actual de los servicios de orientación
- Tabla 7.23.** Comparativa entre opiniones de usuarios y orientadores en los grupos de discusión respecto a la Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario del servicio de orientación
- Tabla 7.24.** Comparativa entre opiniones de usuarios y orientadores en los grupos de discusión sobre el futuro profesional de la orientación. Necesidades y dificultades del trabajo del orientador
- Tabla 7.25.** Comparativa de las Buenas prácticas del servicio entre opiniones de usuarios y orientadores en los grupos de discusión
- Tabla 7.26.** DAFO. Fortalezas / Debilidades internas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas
- Tabla 7.27.** DAFO. Fortalezas / Debilidades externas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas
- Tabla 8.1.** Síntesis de la evolución de los servicios de orientación en la Región de Murcia
- Figura 8.1.** Subdirección General de Empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación de Murcia (SEF)
- Figura 8.2.** Mapa actual de Servicios de Orientación en la Región de Murcia (2018)



# **CAPÍTULO 1**

# **INTRODUCCIÓN**



El desarrollo de la orientación en los contextos educativos (educación primaria, secundaria, universidad) viene siendo objeto de numerosos estudios que analizan variados aspectos, ya sea vinculados a los procesos de aprendizaje, de desarrollo personal o vocacional, o referidos a la propia práctica orientadora. Sin embargo, los procesos de orientación centrados en la población adulta han sido bastante menos estudiados en nuestro país, encontrándose escasos trabajos (De la Fuente y González Castro, 2009; Sánchez et al, 2011). Por otro lado, estos estudios, en su mayor parte, focalizan su atención en determinados colectivos en situación o riesgo de exclusión (mujeres, personas con discapacidad, minorías culturales, inmigrantes, etc.), pero son escasos los trabajos que exploran las necesidades de la población adulta en su conjunto.

Por otro lado, los continuos cambios en el mercado laboral están poniendo de relieve la exigencia de atender a las necesidades de orientación de la población adulta, particularmente en relación con su permanencia en el mercado de trabajo. Frente a una tendencia anterior de realizar un recorrido lineal en la elección y el desarrollo de la carrera, en la actualidad nos encontramos con fenómenos como el desempleo, el sub-empleo, el empleo precario, etc., que condicionan las elecciones profesionales de todas las personas de cualquier colectivo y edad. Esta situación provoca que los usuarios de los servicios de empleo sientan a menudo una desorientación personal que los lleva a demandar ayuda. Si, además, sumamos el hecho de que los perfiles y profesiones cambian a gran velocidad en el entorno laboral, para poder adaptarse a la rápida evolución del mercado de trabajo, los demandantes de empleo se plantean cada vez más la necesidad de acceder a servicios de orientación profesional que les acerquen las perspectivas de los sectores profesionales, a la cualificación y formación adecuada a los perfiles demandados por el entorno profesional actual.

Es cada vez más compartida la idea de que la función de la orientación profesional no termine cuando el/la joven deja el centro educativo, sino que pueda prolongarse de forma continua en aquellos lugares donde se encuentre y en todas las etapas de su vida profesional activa, por lo que cada vez se profundiza más en considerar la orientación profesional como una necesidad a lo largo de toda la vida (Martínez Clares, 2011; Padilla, Sánchez & Suárez, 2012; Sánchez-García 2013). Es por ello que, en las últimas décadas, en el contexto español, la orientación ha extendido su ámbito de actuación a la población adulta, experimentando una asimilación de las teorías y prácticas, que se habían producido con anterioridad en otros países, muy especialmente en los de tradición anglosajona, donde son relevantes temáticas como las transiciones en la adultez, los

cambios profesionales o las etapas en el desarrollo vital y profesional (Levinson y Cols; 1978; Schlossberg, 1984).

Por otro lado, cabe tener en cuenta los diversos referentes internacionales y europeos (AIOEP, 1995; Consejo de Europa, 2004, 2008; OCDE, 2004; OECD & European Commission, 2004; CEDEFOP, 2006;) en materia de orientación a lo largo de la vida. Se trata de documentos desarrollados por equipos de especialistas en el ámbito internacional, que compendian ciertos fundamentos convergentes y requisitos comunes, sobre la base del conocimiento acumulado en el desarrollo científico y en la experiencia práctica en orientación en diversos países. Este tipo de materiales, destinados a impulsar el desarrollo de unos servicios de calidad, han sido puestos a disposición de las instancias gubernamentales e instituciones públicas y privadas que trabajan en este campo, así como de la comunidad científica. Uno de estos documentos que consideramos de gran relevancia es el que ha elaborado el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP) en 2006, titulado “Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua”. El uso de referencias comunes en Europa, bajo la coordinación de Jennifer Wannan y John McCarthy. En el mismo se han llegado a concretar, por un lado, los objetivos y principios que deberían servir de brújula o guía para la oferta de orientación a lo largo de la vida; por otro, unos criterios comunes para la puesta en práctica de sistemas de garantía de la calidad en la orientación desde la perspectiva de los ciudadanos y ciudadanas que los utilizan. Con ello, se ofrecen las principales características que deben reunir los actuales modelos de los sistemas de orientación (a escala nacional, regional o local), como medida de apoyo para mejorarlos y reformarlos.

Si bien los modelos de la orientación profesional de personas adultas en España tienen su representación directa o indirectamente en los Servicios Públicos de Empleo (SPE), que tiene su base en el modelo que inicialmente estableció el anterior Instituto Nacional de Empleo por los años 90 y cuyo objetivo era realizar orientación profesional para facilitar la inserción laboral de trabajadores desempleados y grupos en riesgo de exclusión social. Durante décadas, los programas eran comunes en todas las comunidades como es el caso de las acciones OPEA. “Acciones de Orientación profesional para el empleo y Autoempleo”, acciones totalmente estructuradas y con una secuencia en cuanto al tiempo y duración fija, tanto en las tutorías individualizadas como en las acciones grupales y aunque su finalidad última era la inserción laboral inmediata de demandante de empleo, no se lograron en dichos itinerarios de inserción, trabajar con una visión integral mucho más amplia hacia la construcción del proyecto vital integral de la carrera profesional. Convirtiéndose en acciones con excesivos trámites burocráticos y centradas

más en los servicios que en el sujeto. El motivo de ello, es que no se profundizaba en la construcción del proyecto vital-profesional, elemento que actualmente se defiende como fundamental para ofrecer una orientación de calidad (Álvarez y López, 2012). En la actualidad debido al traspaso de competencias de la Administración Central a las Comunidades Autónomas, se ha desarrollado una organización descentralizada; por un lado en los servicios de orientación de las oficinas de empleo, y por otro, por los servicios de orientación financiados mediante subvenciones por el SPE a través de fondos europeos y que son gestionados por entidades sin ánimo de lucro como son las administraciones locales, organizaciones sindicales, asociativas y empresariales en cada comunidad autónoma. Con esta evolución se dio la oportunidad de un cambio en la metodología. En la actualidad estas entidades han ido siguiendo las necesidades del momento y elaborando sus propios modelos institucionales de orientación; pero produciéndose escasas variaciones de una a otra comunidad (Sánchez-García, 2017).

Las actuales características económicas y la grave recesión del 2008 en la economía española, han influido tanto a nivel personal como laboral en los usuarios de los servicios y también en los programas de orientación actuales, reduciéndose, modificándose o, en algunos casos, apareciendo desde 2014 nuevos servicios con menos recursos y con menor cobertura de usuarios destinatarios. Estas circunstancias hacen que consideremos por ello importante, analizar la situación actual de los mismos con relación a la premisa de una orientación a lo largo de la vida. Concretamente, la finalidad investigadora que nos proponemos, está centrada en analizar y valorar en la Región de Murcia los actuales servicios de orientación de las personas adultas en relación al conjunto de referentes y criterios que recoge el CEDEFOP (2006), que aporta unas herramientas particularmente útiles; entre ellas la lista de comprobación para la identificación de ejemplos de políticas o prácticas, tanto de aquellas que están acordes con dichos principios y cumplen criterios de calidad, como de los aspectos ausentes o insuficientes que requieren renovaciones y mejoras.

Partimos, como marco general, de una concepción holística e integral de la orientación a lo largo de la vida asumiendo que “se refiere a un conjunto de actividades que permiten a los ciudadanos de cualquier edad identificar en cualquier momento de su vida sus aptitudes, capacidades e intereses, adoptar decisiones importantes en materia de educación, formación y empleo y gestionar su trayectoria vital individual en el aprendizaje, el trabajo y otros entornos en los que se adquieren o utilizan dichas capacidades o aptitudes (a lo largo de toda la vida). La orientación se facilita en una variedad de entornos: educación, formación, empleo, a escala local y a nivel privado” (CEDEFOP, 2006, p. 12).

Valoramos la necesidad de que los ciudadanos y ciudadanas accedan a una orientación profesional de calidad para el desarrollo de la carrera profesional a lo largo de la vida de manera continuada y que se realice con igualdad de oportunidades y condiciones para todos los individuos. Entendemos que esta orientación debe de ser un proceso continuo en el tiempo, que ayude a los sujetos de cualquier edad y en todo periodo de su vida, a identificar sus capacidades, habilidades y competencias, así como sus intereses. Que les permitan tomar decisiones para poder autogestionar su trayectoria vital y profesional, no solo respecto a su formación y elección vocacional sino también, en el desarrollo de competencias profesionales tan necesarias en esta situación laboral tan acelerada y de continuos cambios. (Echeverría 2008; Romero Rodríguez, 2010).

Si nos centramos en el contexto de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cabe preguntarse en qué medida los servicios existentes satisfacen las necesidades de sus usuarios/as y, sobre todo, en qué dirección deberían desarrollarse. Teniendo en cuenta para ello que los servicios y programas de orientación para el empleo han experimentado un momento de auge en la pasada década, y que están implicadas en su gestión muy diferentes entidades (Administraciones públicas y entidades privadas de diversa índole). Consideramos que es importante conocer y valorar las actuaciones realizadas, especialmente en su adecuación a las necesidades reales de la población; así como analizar el perfil o perfiles de los profesionales que intervienen; y, finalmente, identificar y visibilizar las buenas prácticas dentro de estos servicios.

En base a todo lo anteriormente expuesto. Esta investigación tiene como finalidad explorar en profundidad, desde la percepción del usuario y de los profesionales de la orientación, las necesidades existentes de orientación profesional en la población de la Región de Murcia en colectivos con edad para incorporarse al mercado laboral (en la actualidad a partir de los 16 años) y hasta la edad de la jubilación. Entendiendo que estas necesidades no son exclusivamente de inserción o de incorporación al mercado laboral, sino necesidades para elaborar su proyecto profesional a lo largo de la vida.

Por otro lado, se analizan y valoran algunos de los servicios de orientación profesional de la Región de Murcia, con el fin de observar su capacidad para atender dichas necesidades, especialmente en lo referente a la importancia de elaborar y gestionar los proyectos profesionales y vitales de dichos usuarios.



Este trabajo de investigación pretende en primer lugar ofrecer un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia integrando las diferentes actuaciones y legislaciones a nivel autonómico y local, que se están desarrollando para atender a las necesidades de orientación profesional de las personas adultas. En segundo lugar, identificar las necesidades de orientación para la elaboración del proyecto vital y profesional de las personas adultas usuarias de los servicios/programas de orientación para el empleo en esta región, con especial atención a la población considerada como prioritaria (mujeres, personas con baja cualificación, inmigrantes, jóvenes menores de 30 años y parados de más de 45 años, población rural). Y por último valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Región de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas, identificando las buenas prácticas dentro de estos servicios, y describiendo los servicios y programas de orientación para el empleo en relación con: los modelos de intervención, los contenidos de la orientación ofrecida, las características de las poblaciones atendidas y las singularidades de acceso a los mismos, e identificando los perfiles profesionales y de formación de los orientadores que intervienen en dichos servicios.

Asimismo, este estudio se enmarca dentro del estudio “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”, coordinado por María Teresa Padilla Carmona<sup>1</sup> y, por ello, se ha asumido su diseño y elementos metodológicos principales.

La investigación se aborda desde un enfoque de tipo descriptivo e inferencial, utilizando para ello, una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), combinado diversos procedimientos en la recogida y el análisis de los datos, empleando diversas técnicas y con los datos obtenidos se ha realizado la triangulación de los resultados.

La tesis está estructurada en 8 capítulos distribuidos en tres partes, además de los apartados finales de Anexos y la bibliografía.

---

<sup>1</sup> 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 (2011-2013). Plan Nacional I+D+I, EDU2010-21873-C03-01, coord. por M. T. Padilla-Carmona (Universidad de Sevilla).

La primera parte la compone un análisis de la situación actual de la orientación profesional, el marco legislativo y las premisas conceptuales en las que se basa la investigación, sobre el concepto del proyecto profesional y vital, las buenas prácticas y las características de la orientación en la actualidad. La integran los capítulos 1, 2 y 3. En el capítulo 1, se explica la *introducción y justificación del estudio*, en el capítulo 2, titulado *El contexto sociolaboral y orientación para el empleo*, se introduce en el marco normativo en el contexto europeo y los proyectos sobre orientación, así como la descripción del marco legislativo de los servicios públicos de empleo a nivel nacional, hasta abordar como se han ido desarrollando los servicios de orientación profesional en la Región de Murcia, desarrollando los diferentes sistemas y ámbitos de actuación en dicha comunidad autónoma.

El capítulo 3, titulado *Marco teórico y conceptual* desarrolla los conceptos y principios de la orientación de los se parte en orientación profesional respecto al tema del proyecto profesional y vital de las personas, se profundiza en los enfoques teóricos en relación a la orientación en personas adultas, las necesidades de orientación de las personas adultas y las buenas prácticas de los servicios en materia de orientación profesional y su evolución.

En la segunda parte de la investigación se profundiza en el proceso de la investigación, el diseño, objetivos y aspectos relacionados con los procesos de preparación o diseño, instrumentos y recogida de información. Se desarrolla en el capítulo 4, denominado *El procedimiento Metodológico de la investigación*, y en el mismo, se presenta el problema de la investigación, los objetivos, el procedimiento metodológico del diseño, población muestras, variables de la investigación, instrumentos, proceso de recogida de datos, las técnicas de recogida y de análisis de datos tanto en los análisis cualitativos como en los análisis cuantitativos y la triangulación de los datos.

En la tercera parte se explican los resultados obtenidos en el estudio y las conclusiones de la investigación y está formada por los capítulos 5 a 8. El capítulo 5, titulado *El mapa de recursos y servicios de orientación de la Región de Murcia*, describe los diferentes servicios existentes en la Región, centrándonos especialmente en los servicios seleccionados para la investigación como son los servicios de orientación del Servicio Regional de Empleo y Formación, las entidades Locales de Empleo (Ayuntamientos de Murcia, de Alcantarilla y de Molina de Segura), los servicios de orientación laboral de la Universidad de Murcia (COIE), los servicios de orientación de Once /FUNDOSA. De todas ellas se describen las acciones de orientación que realizan en dichos

servicios y las características de los mismos, por último, se termina con las Agencias privadas de colocación en la región y su relación con la orientación profesional.

En el capítulo 6 denominado *Análisis de las necesidades de orientación de las personas usuarias* se presentan los resultados de la investigación respecto a las necesidades de orientación de las personas usuarias de los servicios de orientación, en el momento de acceder al programa, Atendiendo a: el motivo de acceso y situación actual, su trayectoria laboral/formativa y en relación con variables sociodemográficas como sexo, edad, nivel de formación y zona de residencia.

El capítulo 7, bajo el título *Identificación de buenas prácticas en los servicios/programas de orientación para el empleo en la Región de Murcia*, describe los resultados obtenidos de las valoraciones cuantitativas y cualitativas de usuarios y en aspectos relacionados con los recursos y servicios de orientación para el empleo, las necesidades de orientación de las personas usuarias de los servicios/programas y la identificación de buenas prácticas en dichos servicios en la Región de Murcia. Se cierra el capítulo, con los resultados de triangulación de las fortalezas y debilidades de los programas y servicios de orientación para el empleo.

Finalmente, la investigación termina con el capítulo 8, de *Conclusiones*, en el cual se presentan, en primer lugar, las conclusiones de la investigación sobre mapa de los servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia; seguidamente, sobre las necesidades de orientación de los usuarios y usuarias de dichos servicios de orientación, así como la valoración y resultados sobre las buenas prácticas y las áreas de mejora en los servicios dicha comunidad. En segundo lugar, se abordan las limitaciones de la investigación, así como la forma en que se tiene previsto realizar la difusión de resultados obtenidos. Y por último se profundiza en las implicaciones y sugerencias para la práctica orientadora, incorporando una propuesta de prospectiva de investigación.



**PRIMERA PARTE:**  
**MARCO TEÓRICO**



# **CAPÍTULO 2**

## **CONTEXTO SOCIOLABORAL Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO**





## **1. Globalización económica, mercado laboral y desempleo**

Si bien muchos autores valoran la globalización como un proceso beneficioso defendiendo que ésta influye en el desarrollo y la marcha de la economía de los países; logrando mediante ella, un gran desarrollo si los países entienden su naturaleza y se adaptan a ella, existen sin embargo otras opiniones que consideran la globalización como causa de desigualdades sociales, que condicionan negativamente la vida de los individuos, les conduce al desempleo y como consecuencia a la pobreza. A pesar de las diversas opiniones, es claro que no se puede dejar de valorar la gran importancia que tiene la globalización como escenario en el que se desarrolla y evoluciona el actual mercado de trabajo y en el que se incluye el fenómeno del desempleo.

### **1.1. La globalización y sus efectos en la economía mundial**

El término globalización representa a un fenómeno complejo y característico de nuestro mundo actual, es sinónimo de querer generalizar el mundo con la intención de unir al planeta y conseguir que la mayoría de las cosas sean iguales o tengan el mismo significado para todos sus habitantes. Aunque en principio por los años setenta el concepto, se refería exclusivamente en el aspecto económico, en la actualidad representa una aspiración factible de querer crear un mundo sin fronteras geográficas, sociales, culturales, económicas y políticas, en el que exista una relación cultural favorable y económica entre los países, no se puede olvidar que siempre existe la ideología dominante que controla dicha globalización en los países más desfavorecidos. Sin embargo, a pesar de esta realidad no se puede dejar de reconocer que la globalización trajo nuevos procesos en el ámbito científico y, tecnológico, económicos, políticos, sociales y culturales así como de revolución de las comunicaciones, adelantos en la tecnología, las telecomunicaciones y la innovación en la producción muy ventajosos para el mundo, pero desgraciadamente provocó simultáneamente el aumento de la desigualdad en la distribución de la renta y el endeudamiento masivo de estos países que sobreviven la cuarta parte de ellos en pobreza casi de miseria (Rowlands, 1995 y 1997; Torres, 1998; Romero, 2002; Gunter y Van der Hoeven, 2004; De la Dehesa, 2007).

Respecto a la globalización económica, De la Dehesa (2007) menciona que es un proceso dinámico vinculado a la libertad e integración a nivel mundial de los mercados de trabajo, así como de los capitales, de los servicios, los bienes y la tecnología (lo que hace posible una apertura de

fronteras y flujo de servicios y productos de uno a otro país). El Fondo Monetario Internacional (2000, p.1), lo define como “un proceso histórico, el resultado de la innovación humana y el progreso tecnológico. Se refiere a la creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros”. Son las grandes empresas multinacionales financieras o no financieras que hacen mover capitales y con ello los mercados y la economía en desarrollo. Por ello al estar todas las economías mundiales relacionadas por esta globalización, cuando aparece la crisis repercute en todas ellas a causa del endeudamiento de los países que en un principio incide en la financiación de sus economías; pero que después, eleva la inestabilidad de los sistemas económicos de los países (Fondo Monetario Internacional, 2000; Banco Mundial, 2002; Singer, 2002; Tugores Ques, 2010; BBVA, 2015).

Este control económico de los países fuertes y dominantes produce también un control político y dependencia económica, así como el control de los mercados de los países más desfavorecidos que se tiene que supeditar a los países fuertes por lo que quedan desamparados los trabajadores. Como menciona Lugo *et al.*, “la globalización se debe considerar como un proceso dinámico que pone en jaque a las normas que protegen a los trabajadores, y beneficia a las formas de establecer los negocios de las grandes corporaciones” (Lugo Galera, Huerta Sobrino, Yfarraguerri Villarreal, 2014, p. 71).

A pesar de las ventajas económicas y oportunidad de acceso de los mercados, a exportaciones e importaciones más favorables, los gobiernos no toman en cuenta los costes y la falta de equidad de crecimiento económico que esta globalización provoca en los países en desarrollo y más desfavorecidos que en muchas ocasiones, se quedan fuera de estos procesos económicos generando con ello paro entre la población, éstos mantienen grandes cotas de ciudadanos con baja cualificación y formación que les lleva al desempleo. Esto es así porque por un lado permiten en dichos países la difusión y la innovación y tecnología mediante la inversión extranjera, pero por otro, empobrecen a la población e incrementan el desempleo.

Se puede decir que los niveles de desempleo están relacionados con los niveles de actividad económica de un país o región. Por eso, si el crecimiento del producto interno bruto es igual a la tasa de la población<sup>1</sup>, habrá más personas que oportunidades de empleo, pero la globalización

---

<sup>1</sup> El PIB es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado y la tasa de crecimiento de la población (TCP) es el aumento de la población de un país en un período determinado. Fuente: INE. <https://www.ine.es/>

hace que las diferencias de renta entre los países más ricos y los más pobres se hayan ensanchado de nuevo. Llegando al caso en que los países menos industrializados y las áreas rurales como menciona Dicken (2015), se están quedando claramente atrás. Ya en el 1997 renta por habitante entre la media de todos los países de la OCDE y la de los más pobres era de 30 a 1 y en 1997 era de 74 a 1. Pero en la actualidad también existe gente pobre en países con un alto ingreso medio y una distribución del ingreso amplia como Estados Unidos y la desigualdad social y económica desde el 2000 ha aumentado también en Canadá, Alemania, Noruega, Italia, llegando en 2013 según la OIT las tendencias mundiales de paro a 202 millones de personas (Minsky Hyman, 1992; Singer, 2002; De la Dehesa, 2007; Colom Cabau, 2012; Lugo Galera *et al.*, 2014; Dicken, 2015;).

La OECD consideraba en el 2000 como factores de desigualdad, los cambios en la estructura de la población y su envejecimiento. Esta desigualdad había aumentado en 17 de los 22 países de la OCDE exceptuando países como Alemania, Suecia, Israel, Turquía, Nueva Zelanda, Estados Unidos. La desigualdad de los salarios de los trabajadores y la desigualdad de los ingresos por trabajo de los autónomos y en el 2014 el informe de la ONU publicado por el departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU (DESA) resaltaba que si se quería alcanzar una verdadera transición hacia la sostenibilidad en 2050 será imprescindible cambiar los patrones actuales de consumo en la economía mundial (OECD, 2008).

La crisis financiera que comenzó en el 2008 ha producido en el mundo las mayores cotas de desempleo de las últimas décadas, los motivos han sido la reducción del crédito y la quiebra de los mercados de capitales. Este hecho provocó que el crecimiento de las economías en el mundo registrara una desaceleración significativa y produciendo en los últimos años el aumento del desempleo en todo el mundo (Shiller, 2009; Colom Cabau, 2012).

Otro motivo de la crisis según Colom Cabau, (2012, p.1316) es debido “a la proliferación del endeudamiento masivo y extenso en la mayor parte de las economías avanzadas constituye uno de los elementos que caracterizan el desarrollo de la economía mundial en las últimas décadas”. Aunque el autor menciona que gracias a ello ha habido un equilibrio en las balanzas comerciales en la zona euro.

Por tanto, se puede considerar que el endeudamiento de los países acentúa la financiación de la economía y provoca la inestabilidad del sistema económico. Los especialistas en economía consideran que la crisis financiera es el resultado de haber desregularizado y liberalizado el sector financiero que alimentó la codicia de los financieros en Estados Unidos. Ya se preveía desde 2007 la explosión de la burbuja especulativa inmobiliaria americana, en la que participaban entidades financieras americanas y europeas y también se esperaban, como así fue, las consecuencias mundiales que eso iba a provocar cuando entidades americanas como Goldman Sachs, el UBS suizo, el BNP Paribas francés, el Deutsche Bank alemán, el Northern Rock Bank inglés o la belga Fortis entre muchos otros; tuvieron que liquidar sus fondos, realizar reestructuración y recurrir a al rescate de las entidades públicas de sus respectivos países. Esta crisis como indica Canall (2015), ha hecho que las inversiones directas en países emergentes también cayeran manera rápida, fruto de la incertidumbre sobre la demanda global y por las restricciones crediticias de las empresas inversoras en sus países de origen por temor a los cambios de escenarios económicos (Minsky, 1992; Johnson, 2009; Tugores Ques, 2010; Canall, 2015).

Toda esta situación lleva a que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2009), denuncie que en el 2014 más de 201 millones de personas estaban desempleadas en el mundo y que se preveía que durante el 2015 aumentaría en tres millones más, hasta 8 millones en los siguientes cuatro años. Steven Tobin, técnico de la OIT en el estudio, indica que, en el 2015, 12 millones personas buscaban empleo en Europa. Si estos desempleados antes mencionados están más de un año en esa situación, corren el riesgo de perder sus competencias profesionales y con ello el potencial de que estas personas generen ingresos. Además, el mercado actual, precisa gente cualificada y son necesarias políticas que incidan en el mercado laboral. Se necesita la formación profesional para evitar que las personas abandonen el mercado de trabajo y el estudio ve como parte de la solución, garantizar el fortalecimiento de las instituciones del mercado de trabajo para lograr una nueva generación de demandantes de empleos más jóvenes y ayudar a aquellos que los empleadores que quieran contratarlos para que reciban el apoyo necesario.

Por otro lado el economista Christian Viegelahn, también de la OIT, indica en el mencionado informe que se están produciendo grandes cambios en el mercado laboral a nivel mundial ya que está aumentando la demanda de empleos poco cualificado y no rutinarios, como son el personal de seguridad y cuidadores y de empleos muy cualificados no rutinarios, caso de abogados e ingenieros informáticos, pero que están disminuyendo los empleos rutinarios de cualificación media como son los contables y oficinistas debido a que estos puestos se están automatizando o

digitalizando en las empresas. Esto provoca que muchos trabajadores de cualificación media se vean obligados a competir con los empleos poco cualificados y poco remunerados, por lo que la desigualdad de ingresos aumenta entre los puestos más cualificados y los menos. Todas estas circunstancias provocan un efecto negativo en el terreno del crecimiento económico y de creación de empleo a medio plazo. Muchos de los empleos necesarios muy cualificados no están al alcance de los trabajadores ya que tienen poca formación para ellos, lo que la OIT lo ve como un desafío a medio plazo (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2015a y 2015b).

La globalización sigue avanzando sin freno y mantiene simultáneamente dos características que acompañan a la crisis: la generación de oportunidades por el desarrollo económico y tecnológico y como aspecto negativo, el deterioro de las condiciones sociales laborales para los países en vías de desarrollo fruto de las incoherencias entre las políticas monetarias y fiscales en los países, así como a la baja cualificación profesional de los trabajadores en unas empresas del siglo XXI que precisan cada vez mayores competencias específicas y que los trabajadores de dichos países no poseen (Naciones Unidas, 1999 y 2014; De la Dehesa 2000; OECD, 2008; Lugo Galera, 2014; OIT, 2015a; OIT, 2015b).

La OIT indica que las desigualdades han crecido, el 10 por ciento de los países ricos gana un 30-40 por ciento de los ingresos totales, mientras que el 10 por ciento más pobre gana el dos por ciento de los ingresos totales. Esto se debe en parte a que se han eliminado o reducido puestos de baja cualificación y se exige una mayor preparación para acceder a los nuevos puestos. Estos cambios en las ocupaciones están marcando pautas de empleo en los países contribuyendo a la desigualdad en los ingresos, e indica que actualmente mientras en países como Japón y Estados Unidos y algunos europeos (Alemania, Reino Unido, Austria...), el paro está disminuyendo, la mejora del empleo más vulnerable<sup>2</sup> se ha estancado en los países emergentes y hay grandes cotas de paro. Avisa de que *la situación se está deteriorando en algunas regiones y economías de ingresos medianos y en desarrollo, como América Latina y el Caribe, China, Federación de Rusia y algunos países árabes el África Subsahariana y Asia Meridional registran más de la mitad del empleo vulnerable en el mundo* (OIT, 2015a, p. 3). Por lo que la OIT, en el informe mencionado

---

<sup>2</sup> El empleo vulnerable se define como la suma de los trabajadores en negocios familiares no remunerados y a los trabajadores sin una cadena productiva, y su autonomía representa el porcentaje total del empleo. Esto quiere decir que su remuneración depende directamente de los beneficios derivados de los bienes y servicios producidos. Se les refiere como vulnerables por el riesgo de caer en la extrema pobreza (Banco Mundial, 2002).

indica que estas circunstancias agravan la situación precaria de tres de cada cuatro de los trabajadores de dichos países

**Tabla 2.1.***Tasas de paro en el mundo, julio 2015*

<b>País</b>	<b>Tasa paro julio 2015 en %</b>	<b>Paro Hombre</b>	<b>Paro Mujeres</b>
Grecia	25,2	21,7	29,5
Sudáfrica	24,3	22,4	29,6
España	22,2	20,7	24
Chipre	16,3	16,2	16,40
Croacia	15,1	15,10	15,10
Portugal	12,1	12,10	12,70
Italia	12,0	11,50	12,70
Francia	10,4	10,60	10,10
Turquía	10,2	7,5	9,9
Irlanda	9,5	10,60	8,10
Bulgaria	9,4	10	8,70
Venezuela	7,9	7,6	8,50
Polonia	7,6	7,2	8
Brasil	7,5	6,6	8,6
Canadá	7	7,5	6,4
Suecia	7	7,3	6,7
Rumania	6,8	7,8	5,6
Chile	6,6	6,10	7,3
Australia	5,8	6,05	6,02
Austria	5,8	6,10	5,4
Luxemburgo	5,7	5,3	6,2
Reino Unido	5,5	5,6	5,4
Rusia	5,3	5,6	5,3
Malta	5,1	5,1	5,1
Estados Unidos	5,1	5,10	5,10
Alemania	4,7	5,10	4,3
México	4,7	4,8	5,10
Noruega	4,5	4,9	4
Japón	3,3	3,5	3,2

*Fuente:* Recopilación de varias tablas de la publicación Expansión/Datos macro.com (2015).

El informe para el 2015 de Naciones Unidas (UN<sup>3</sup>), indica que la economía mundial sigue creciendo a un ritmo moderado, a una tasa estimada del 26 por ciento en 2014. La mayoría de las economías han evidenciado un cambio hacia menores tasas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en comparación a los niveles previos a la crisis, incrementando las posibilidades de un crecimiento económico mediocre de más largo plazo (Naciones Unidas, 2014).

En las economías desarrolladas, se estiman algunas mejoras para 2015 y 2016, pero siguen existiendo riesgos preocupantes, especialmente en la zona euro y en Japón. Las tasas de

<sup>3</sup> UN en inglés, fuente: <http://www.un.org/es/acronyms/>

crecimiento económico en los países en desarrollo y las economías en etapa de transición fueron más desiguales en 2014, caracterizándose por una fuerte desaceleración en varias de las mayores economías en crecimiento, particularmente en la Comunidad de Estados Independientes (CEI) y América Latina, mientras que en las economías en desarrollo, a pesar de que creció menos el empleo, las tasas de desempleo se mantuvieron con cierta estabilidad desde 2013, en parte debido a un menor crecimiento de la fuerza laboral, pero el empleo precario se considera todavía en la actualidad un gran problema (Naciones Unidas, 2014).

Para ver cuál es la situación del desempleo en el mundo obsérvese en la tabla 2.1 las tasas de paro mundiales de mayor a menor en los algunos de los países de todos los continentes del planeta.

## **1.2. Situación económica actual y efectos del desempleo en España**

Si bien la exclusión social del individuo está relacionada con una serie de factores como son entre otros la falta de formación, la desigualdad de género y clase social, es cierto que también la puede provocar determinadas actividades económicas o laborales como son, la de desigualdad de salarios, precariedad de condiciones laborales y desempleo y que deriven a los sujetos a situaciones de exclusión social.

El desempleo provoca exclusión social sobre todo si los periodos de paro se alargan y llegan a convertirse en larga duración, situación que se producen si el trabajador está en desempleo más de un año. Aumentando este el riesgo para el sujeto y su familia si no se perciben prestaciones o subsidios por desempleos o estas prestaciones se agotan o son insuficientes en la unidad familiar y si el gobierno disminuye las políticas sociales.

A esto se unen las circunstancias personales de edad, género, falta de cualificación y empleabilidad de muchas personas llevando a situaciones de desamparo y depresión, deterioro de las relaciones personales, familiares o a la estigmatización social de una parte de la colectividad hacia el desempleado derivándolo hacia la marginación social.

Esta trágica andadura lleva a la persona a una situación de pobreza sobre todo si es el cabeza de familia, pasa a ser parado de larga duración y no entran más ingresos en el hogar. Si bien las prestaciones sociales amortiguan esta situación, nunca le permiten recobrar su vida normal ya que

éstas suelen ser una cuarta parte de las necesidades familiares (INTERMON, 2012; Comité técnico de la Fundación FOESSA, 2015 y 2017; OIT, 2015a; European Anti Poverty Network, 2017 y 2018).

En España como en el resto del mundo, la situación laboral empezó a agravarse y entrando en recesión en el año 2008, y permaneció en ella hasta en el primer trimestre de 2010, iniciándose una modesta recuperación y volviendo a la crisis al final del 2011 debido a la crisis de la deuda del país y la crisis del euro. La crisis del 2008 originó el fin la bonanza económica y el hundimiento de la burbuja inmobiliaria fruto de la especulación en el sector de la construcción, que, si bien desde 1997 había permitido cierta dinamización de la economía, ya tenía ocupada en el sector a 2.717.500 personas en el 2007, provocó el aumento del precio de la vivienda, generando una sobreproducción inmobiliaria y un stock de no vendidas en España. Otras de las causas de la crisis en España fue el consumo disparado con excesos de altos créditos (García Montalvo, 2006; Shiller, 2009; Colom, 2012; Ortega y Peña, 2012).

En la última década ha existido un gran problema con la deuda privada de los hogares españoles y del conjunto de empresas, siendo ésta de un 91% en los hogares españoles y está vinculada al sector inmobiliario, ya que en el 2007 el crédito en este sector era del 48,45%. Todo esto unido a la crisis financiera ya mencionada a nivel internacional, llevo a nuestra economía a “un crecimiento del endeudamiento con el sistema financiero hasta alcanzar en el año 2010 cifras del 355% del PIB” (Colom, 2012, p. 1315) y se vio la necesidad por este motivo, de tener que corregir los excesos inmobiliarios y de endeudamiento que había en el sector privado característico de la etapa anterior de alto crecimiento, disparándose la crisis en el 2010 hasta la actualidad.

La situación pasó de existir una pobreza puntual de inmigrantes y colectivos históricamente desfavorecidos, ya asumidas por la conciencia colectiva, a una pobreza de la clase media en la que toda la familia estaba en situación de desempleo y los gastos de la unidad familiar se mantenían con las pensiones de los abuelos y las ayudas sociales. (Comité técnico de la Fundación FOESSA 2017).

Esta situación repercutió mucho en los colectivos autónomos que tras el cierre de sus negocios de servicios que estaban relacionados directa o indirectamente al sector inmobiliario, se encontraron con que no tenían derecho a subsidios por desempleos, agravándose con la circunstancia de que las políticas del Banco Central estaban más decididas a luchar por la inflación



que por fomentar el crecimiento, imponiendo además altos tipos de interés en las hipotecas lo que ha provocado pérdidas en la población parada de la vivienda familiar.

INTERMON en su informe del 2012 denuncia que “uno de cada cuatro españoles se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión social, 31,7 millones de hogares tienen a todos sus miembros en paro y se producen más de 500 desahucios diarios” (INTERMON, 2012, p.3) y la memoria anual de Caritas Española de 2013 indica que las personas atendidas en España en su organización pasaron de 1,9 millones a 2,5 millones (Caritas, 2013; INTERMON, 2012).

Las causas del desempleo en España según los especialistas económicos, se deben tanto a la baja productividad, como a la estructura del mercado de trabajo. Al gran número de costes, la baja movilidad geográfica y sectorial de los trabajadores laborales. También a la importancia que tiene la economía sumergida, a las trabas a la creación de nuevas empresas unido a la falta de financiación. A la elevada prestación por desempleo, la elevada temporalidad de los trabajadores que les hace ser menos productivos que los indefinidos, la escasa flexibilidad del mercado laboral, etc. Si bien España siempre ha tenido históricamente un alto nivel de desempleo estructural,<sup>4</sup> muy superior al de la mayoría de economías europeas y aunque nunca ha bajado desde la crisis de los años 80 del 8%. En los últimos años ha sido el doble de la media de los países desarrollados (Ortega y Peña, 2012).

Para averiguar los datos de desempleo de España la mejor fuente es recurrir a la Encuesta de Población Activa (EPA) que es una investigación elaborada trimestralmente por el Instituto nacional de Estadística-INE, elaborada para obtener datos del mercado de trabajo. De dicha encuesta se deducen el porcentaje de personas activas, ocupadas y paradas (tasa de paro) que hay en España y en las Comunidades Autónomas. La Población activa abarca a las personas que están ocupadas y las desempleadas.

El número de parados de un territorio se refiere a la población activa del mismo y se denomina la tasa de paro o el porcentaje que se obtiene del cociente entre el total de parados y el total de activos:  $Tasa\ de\ desempleo = \frac{Total\ de\ Parados}{Total\ de\ Activos}$ . En dicha encuesta se considera que una persona está activa si tiene 16 años o más y está trabajando o en disposición de hacerlo, y a su vez los ocupados son las personas, de al menos 16 años, que han trabajado durante la

---

<sup>4</sup> El *desempleo estructural* es el desempleo causado no por falta de demanda, sino por cambios en los patrones de demanda o la obsolescencia de la tecnología (wikipedia.org).

semana anterior a la encuesta al menos una hora y han recibido una retribución por ello. Incluyendo también los que se han ausentado de trabajo por enfermedad, vacaciones y otros motivos.

Los parados, son aquellos de 16 o más años que están sin trabajo, pero disponibles para trabajar y están buscando empleo activamente. Los inactivos, son todas aquellas personas de 16 o más años que no pertenecen a ninguna de las categorías anteriores (INE, 2011, 2012, 2013, 2014a).

En España si observamos los datos ofrecidos por el INE en los últimos trimestres desde el 2006 al 2014, se aprecia que el 2006 la población económicamente activa era de 22.014.000 sujetos.

En el 2007 pasó a ser de 22.659.900 descendiendo y el número de parados era de 1.942.000 aumentándose considerablemente a partir en el 2008 ya que empezó a aumentar el paro en el sector servicios con un 58,7% y en el sector inmobiliario con el 20,2%.

En la actualidad a pesar de haber aumentado el empleo habría que destacar la precariedad del mismo, tanto por las bajas condiciones de salario, las escasas horas de trabajo contratadas, como es el caso del aumento en la contratación a media jornada.

UGT (2015) en su informe *“la precarización del mercado de trabajo en España”*, denuncia que, el 30% de los españoles estaban en el 2014 en riesgo de pobreza por el paro, por el empleo temporal y precario, los bajos salarios, y además se ha producido un descenso del salario medio, la reducción de jornada laboral y un deterioro de los derechos de los trabajadores.

Intermon Oxfam<sup>5</sup> considera que debido al empleo precario España se sitúa como el segundo país con más desigualdad en Europa, llegando a valorar que en el 2022 llegará a tener un 40% de su población en riesgo de exclusión social.

La baja calidad del empleo en España es notoria a pesar de haber aumentado en el último año los puestos de trabajo, ya que ha aparecido, en detrimento del trabajador, una mayor flexibilización respecto a las jornadas más largas y unos horarios variables a merced de la empresa. Además, han surgido un mayor número de los contratos temporales en los que se exige a los trabajadores mayor número de horas de trabajo sin percibir a cambio extras por ello y con salarios muy bajos. A todo esto, se añade como indica la publicación publico.es, la aparición de becas supuestamente formativas que en realidad encubre a los trabajadores que entran a sustituir a otros trabajadores,

---

<sup>5</sup> <http://www.oxfamintermon.org/es/campanas/proyectos/crisis-desigualdad-pobreza>

pero con un salario más bajo y además provocan que se retrase la posibilidad real de acceder al mercado de trabajo<sup>6</sup>.

**Tabla 2.2***Tasa de riesgo de pobreza por comunidad Autónoma (2008-2017)*

	2008	2012	2015	2017
Ceuta	40,1	32,2	31,0	32,5
Extremadura	35,3	29,4	29,0	38,8
Canarias	30,7	33,6	28,5	30,5
Andalucía	27,3	28,3	35,7	31,0
Castilla-La Mancha	26,4	30,0	28,5	28,1
<b>Murcia</b>	<b>24,5</b>	<b>25,2</b>	<b>31,8</b>	<b>30,1</b>
Comunidad Valenciana	23,6	25,0	25,3	25,6
Galicia	20,9	18,3	19,4	18,7
Baleares	18,1	19,9	21,7	21,3
Melilla	17,7	18,6	25,8	26,2
Castilla y León	17,5	15,9	18,3	15,4
La Rioja	16,2	16,8	17,1	9,7
Madrid	14,9	14,2	15,1	16,9
Aragón	14,9	14,5	14,4	13,3
Cantabria	14,3	17,7	14,9	17,6
Asturias	13,2	13,0	16,7	12,6
Cataluña	12,3	15,8	13,9	15,0
País Vasco	9,1	13,3	10,9	9,7
Navarra	5,6	7,0	9,6	8,3
Tasa pobreza a nivel Nacional	<b>19,8</b>	<b>20,8</b>	<b>22,1</b>	<b>21,6</b>

*Fuente:* Instituto Nacional de Estadística. (INE) (2015b y 2019).

Según publico.es (24/05/2016) para el INE (2015). “La media de tasa riesgo pobreza nacional era del 22,1% en el 2015, y la tasa de riesgo de pobreza de los menores de 16 años es del 28,8%, es decir que afecta a casi uno de cada tres, mientras que la de los mayores de 65 años es del 12,3%”. En donde el paro femenino es del 50%.”

Con respecto a la situación de los parados de larga duración, éste se ha convertido en un problema estructural, cómo se menciona el informe de la fundación Bertelsmann (2016) y no es ya una cuestión coyuntural fruto de la crisis. Esto es así, ya que pasar a formar parte de los parados de larga duración y ser, además, mayor de 45 años, constituye un estigma que muy pocas personas superan, ya que los puestos de trabajo para estos casos son inexistentes. El hecho se agrava cuando esto se une a las malas condiciones laborales como son la media jornada laboral, solución muy defendida por la administración y el empresario pero que imposibilita poder mantener una familia, y salarios, además, muy inferiores a anteriores periodos económicos.

<sup>6</sup> <http://www.publico.es/sociedad/pobreza-y-precariedad-espana-lider.html> (Encuesta de Condiciones de Vida del INE, 2015).

**Tabla 2.3**

*Parados por sexo y grupo de edad y tasa paro. Valores absolutos y porcentajes respecto del total de cada sexo, 4º trimestre año en miles*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	1.942	1.942	4.335,0	4.702,2	5.287,3	6.021,0	5.935,6	5.457,7	4779,5
Hombres	894,4	1.699,6	2403,8	2.552,5	2.857,7	3.210,0	3.108,8	2.823,7	2387,6
Mujeres	1.047,6	1.507,2	1.931,3	2.149,7	2.429,6	2.809,0	2.826,8	2.634,0	2.391,9
Tasa paro total	8,57	13,79	18,66	20,11	22,56	25,77	25,73	23,70	20,90
Tasa paro hombre	6,89	12,96	18,56	19,80	22,26	25,40	25,04	22,80	19,49
Tasa Paro mujer	10,82	14,85	18,80	20,51	22,92	26,22	26,53	24,74	22,52

*Fuente:* Elaboración a partir de los datos Instituto Nacional de Estadística. (INE) (2016)

El 14 de agosto del 2008 el Gobierno de España aprueba un plan de choque de 24 medidas económicas. En esas fechas el PIB estaban a un 1% en comparación con el 3,5% del 2007 y el déficit público<sup>7</sup> estaba en el 4,2 %. El paro registrado en EPA en el cuarto trimestre era de 3.206.000 desempleados situándose la tasa de paro en el 13,79% en relación con la del año anterior que fue del 8,57 % (INE).<sup>8</sup>

Durante el 2009 el paro siguió aumentando la población con una tasa de 18,66 % llegando a 4.335.000 parados, tal como se indica en la página web del INE mencionada en el párrafo anterior (INE). Para intentar frenar esta situación a finales de ese mismo año, se aprobó la Ley 27/2009, de 30 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Mantenimiento y el Fomento del Empleo y la Protección de las Personas Desempleadas. Con dicha ley, se intentaba fomentar algunas medidas, como, por ejemplo, la bonificación en la cotización a la Seguridad Social por parte de las empresas en los supuestos de regulaciones temporales de empleo o la eliminación del mes de espera, para poder beneficiarse del subsidio por desempleo.

A finales del año 2010 se aprobó la Ley 35/2010, de 17 de septiembre, para la Reforma del Mercado de Trabajo. En plena crisis económica, el objetivo principal que se perseguía con esta ley, era el de impulsar la creación de empleo estable, restringiendo los contratos temporales y fomentando el empleo indefinido entre los jóvenes, todo a facilitando bonificaciones fiscales a las empresas.

A partir de esta fecha empezó cada vez más a subir el paro pasando del 2010 a una tasa del 20,11% a una del 25,77% en el 2013 (Instituto Nacional de Estadística (INE), 2014b).

<sup>7</sup> Déficit público describe la situación en la cual los gastos realizados por el Estado superan a los ingresos no financieros, en un determinado período (normalmente un año). Fuente Wikipedia.org

<sup>8</sup> <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4086>

Ante el avance que se preveía de esta situación, en el 2011 se publicaron Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo y el Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, *de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas*. El objetivo de la medida fue la de impulsar la contratación por medio de los contratos a tiempo parcial de jóvenes desempleados y personas desempleadas de larga duración mediante reducciones en la cuota empresarial a la Seguridad Social (Real Decreto ley 1/2011).

Pero es la Ley 3/2012, de 6 de julio, *de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral*, quien describe la gravedad de la crisis e indica que por esas fechas la cifra de paro se situaba en 5.273.600 personas, con un incremento de 295.300 en el cuarto trimestre de 2011 y de 577.000 respecto al cuarto trimestre de 2010. Para ello según indica la ley 3/2012 (p.49114). “Esta exige adoptar una reforma que proporcione a los operadores económicos y laborales un horizonte de seguridad jurídica y confianza en el que desenvolverse con certeza para conseguir recuperar el empleo”. Y para ello presenta una reforma laboral centrada que en:

- *Favorecer la empleabilidad de los trabajadores. Indicando que los Servicios Públicos de Empleo se han mostrado insuficientes en la gestión de la colocación, y que, por el contrario, las Empresas de Trabajo Temporal se han revelado como un potente agente dinamizador del mercado de trabajo* (p.49114).
- Además, la ley como novedad incluye en su capítulo II, “diversas medidas dirigidas a fomentar la contratación indefinida y la creación de empleo. centradas en favorecer especialmente a quienes están sufriendo con mayor intensidad las consecuencias negativas de la crisis económica: los jóvenes desempleados y las PYMES” (p.49115). Todas estas medidas implantadas en la ley tienen la finalidad de “favorecer la flexibilidad interna en las empresas como alternativa a la destrucción de empleo. Indicando que como ha quedado evidenciado durante la última crisis, el problema de la dualidad laboral es consecuencia, en buena medida, de un sistema de instituciones laborales inadecuado” (p.49116).
- El capítulo V de la ley se centra en las medidas relacionadas con desarrollar y favorecer todo lo relacionado con la eficiencia del mercado de trabajo y además permitir que se reduzca la dualidad laboral. Considera la ley que como se ha visto en los últimos años, “*la falta de un nivel óptimo de flexibilidad interna es, una de las características del actual mercado de trabajo*

*que afecta, principalmente mediante despidos, a los trabajadores con contrato temporal, así como a los trabajadores indefinidos*". Consecuencia de todo ello es lo que la ley denomina "la acusada rotación y segmentación de nuestro mercado de trabajo" (Ley 3/2012, de 6 de julio, pp. 49115-49117).

A final del 2012 se llegó al mayor número de parados con 6.021.000 el último trimestre, que comparándolo con los 1.819.000 parados del 2006 es una cifra significativa. Para paliar la situación y siguiendo con las medidas de freno de la crisis se publicó la Resolución de 28 de agosto de 2013 en donde se Publica el Plan Anual de Política de Empleo para 2013.

En el 2014 la tasa de paro disminuyó del 27,73% al 23,70% así como los números de parados a 5.457.700 y la tendencia era la de ir bajando.

El 24 de septiembre del 2014 según Resolución de 16 de septiembre de 2014, de la Secretaría de Estado de Empleo, se aprobó el Plan Anual de Política de Empleo para 2014, consiguiendo que paro se redujera en el segundo trimestre del 2015 en 5.149.000 parados (y en el primer trimestre del 2016 a 4.791,400 parados). Y Sin embargo según EPA tres de cada cuatro empleos que se crearon en este periodo de carácter temporal y también creció el número de trabajadores por cuenta propia (INE, 2010, 2015). El periódico digital *Libre Mercado* el 1 de enero 2015 indicaba respecto a la contratación, que en 2014 se registraron en los servicios de empleo un total de 16.727.089 contratos a trabajadores, esto representa un 13,1% más que los realizados en 2013. De éstos, 1.350.331 contratos fueron de carácter indefinido, cifra que representa el 8,07% del total de la contratación del año y que supone un 19,2% más que en 2013. Produciéndose en esa fecha una bajada de parados de 5 millones.

El 24 de septiembre del 2014 según Resolución de 16 de septiembre de 2014, de la Secretaría de Estado de Empleo, se aprobó el Plan Anual de Política de Empleo para 2014.

La Tasa global de desempleo es el cociente del número de desempleados dividido por la población activa, y se expresa en forma de porcentaje. Es decir, no es la proporción entre el total de desempleados y el total de la población, sino respecto a la población que se considera económicamente activa. Mientras que la Tasa global de empleo, según la información que proporciona la Encuesta de Población Activa, sería el cociente entre el número total de ocupados y la población total. En España durante el periodo 2008-2012, la tasa de empleo de los hombres

de 16 y más años disminuyó 12,1 puntos y la de las mujeres también disminuyó en 4,1 puntos. El mayor descenso en las tasas de empleo se produjo en la población joven (16 a 24 años), en ambos sexos. En puntos, en el periodo 2008-2012 en los hombres descendió 22,9 mientras que en las mujeres el descenso en 15,9 puntos. Algunos de los datos comentados sobre tasas de población activa y de paro se pueden consultar en la Tabla 2.4.

Como consecuencia de la crisis en el periodo 2008-2012, se observa como influyó de manera notable la menor tasa de empleo de los hombres en el año 2008, por lo que la brecha de género (hombres-mujeres) las cifras textuales del INE (Instituto Nacional de Estadística, 2014b, p. 2) indican que” las tasas de empleo de la población de 16 y más años alcanzaba un valor de 18,6 puntos, en el 2012 disminuyó 8,0 puntos y en el 2012 alcanzando un valor de 10,6”. Si observamos por grupos de edad, “el mayor descenso en el valor de la brecha de género se produjo en el grupo de 55 a 64 años (13,3 puntos), seguido de la población de 20 a 64 años (9,3 puntos) y del grupo de 16 a 64 años (9,1 puntos)”.

Como se ha podido apreciar por lo expuesto, la tasa de desempleo se ha triplicado en España en los últimos 5 años, pasando de un 7,95% en el segundo trimestre de 2007, al 25% en el tercer trimestre de 2012.

Según los datos de AGE (2012), “las comunidades autónomas de Andalucía, Canarias y Extremadura superan el 30% de paro. Y solo Navarra, País Vasco, Madrid, Cantabria, Aragón, Castilla y León y Baleares están por debajo del 20%”. (AGE, 2012, p.7).

El informe valora que, la destrucción del empleo en el país ha provocado al mismo tiempo la situación actual de crisis económica y financiera, lo que ha conducido hacia a “una mayor limitación en la efectividad de las actuales políticas activas de empleo y la necesidad urgente de una reforma en profundidad de las mismas, con los objetivos irrenunciables y compartidos por todos” (AGE, 2012, p.7).

**Tabla 2.4**

*Encuesta de Población Activa (EPA). Serie histórica (Datos en miles de personas en cuarto trimestre) (2002-2010)*

Población activa	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ocupados	16.991,9	17.740,5	18.190,8	19.509,2	20.195,4	20.717,9	19.055,3	18.890,4	18674,9
Parados	2.232,4	2.176,7	2.176,9	1.860,3	1819,4	1.942	3.206	4.335	4-702,2
Activos	19.224,3	20.017,1	20.667	21.369,5	22.014,8	22.659,9	23.262,1	23.225,4	23.377,1
Tasa paro en %	11,61	11,37	10,73	8,71	8,42	8,57	13,79	18,66	20,11
Tasa actividad en %	54,95	56,25	57,21	58,08	58,88	59,47	60,35	59,86	60,25

*Fuente:* Elaboración a partir de los datos Instituto Nacional de Estadística. (INE) (2011 y 2015d).

**Tabla 2.5**

*Encuesta de Población Activa (EPA). Serie histórica (Datos en miles de personas en cuarto trimestre) (2011-2018)*

Población activa	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ocupados	18.153	17.339,4	17.135,2	17.569,1	18.094,2	18.508,1	18.998,4	19.528
Parados	5.287,3	6.0210	5.935,6	5.457,7	5056,0	4.237,8	3.766.7	3.326
Activos	23.440,3	23.360,4	23.070,9	23.026,8	22.873,7	22-745,9	22.765	22.854
Tasa paro en %	22,56	25,77	25,73	23,70	20,90	18,91	16,55	14,55
Tasa actividad en %	60,29	60,23	59,86	59,77	59,43	58,96	58,80	58,76

*Fuente:* Elaboración a partir de los datos Instituto Nacional de Estadística. (INE 2019).

Autores como Alonso Pérez y Furió Blasco (2010), y De la Dehesa (2007), afirman que gracias a la apertura de la economía española ha permitido explotar beneficiosamente el proceso de globalización. Y que con la apertura comercial y financiera hemos ganado cuota de mercado en el resto del mundo y aumentar los flujos de exportación, así como conseguir mayores flujos de inversión extranjera y multinacional. De cara al futuro se plantean una serie de retos: Primero ser más eficientes y más competitivos en el desarrollo de toda la economía de los mercados. El segundo reto es lograr desarrollar una economía de servicios en base al conocimiento y la innovación y la especialización. Y el tercer reto es conseguir una sostenibilidad de un sistema de protección social o lo que se llama el estado de bienestar. Sin embargo, para ello hay que valorar una serie de factores que van a afectar a la sostenibilidad financiera como pueden ser los cambios que se van a producir en la demografía. El retroceso de la población en edad de trabajar, una caída de la población activa y empleada, así como el aumento actual de la población de más de 65 años que repercutirá inevitablemente en el sistema de pensiones y en los servicios sanitarios (De la Dehesa, 2000; Ortega y Peña, 2012).



**Tabla 2.6.**

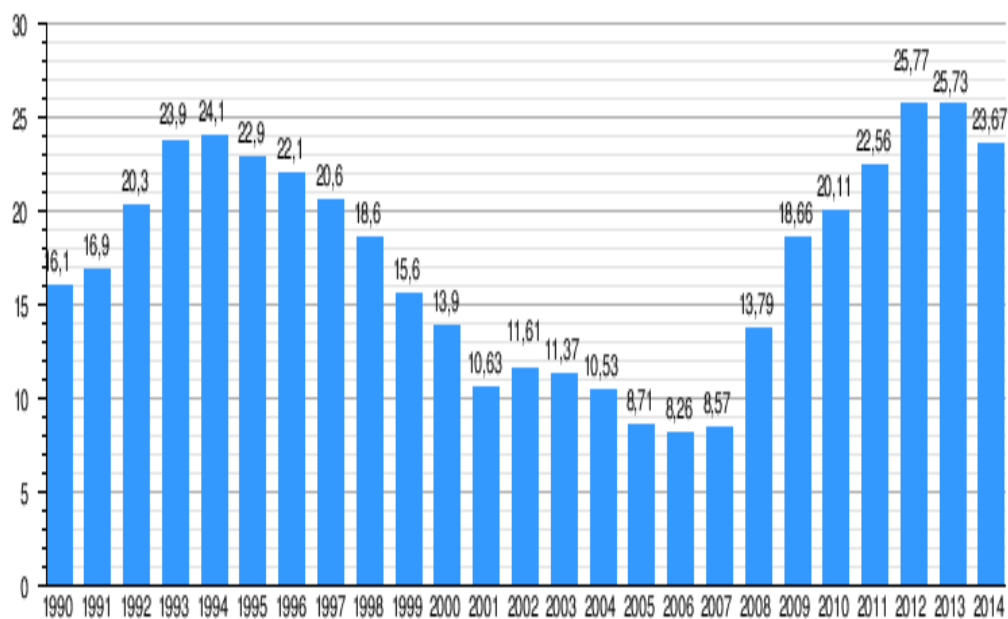
*Tasa de desempleo en la población activa por comunidades y sexo por Comunidades Autónomas*

Primer trimestre	Hombres				Mujeres			
	2015	2016	2017	2018 4T	2015	2016	2017	2018 4T
Andalucía	30,69	26,85	22,61	17,92	26,91	33,13	28,84	25,39
Aragón	15,50	12,10	8,18	9,88	22,31	19,02	13,27	12,54
Asturias	18,41	20,07	13,94	11,55	19,63	18,89	11,87	14,23
Cantabria	16,46	18,55	12,63	8,35	20,96	19,30	12,71	11,28
Ceuta	25,41	20,80	14,37	23,0	41,36	33,88	32,64	30,53
Castilla y León	18,27	16,77	10,39	9,78	22,98	20,22	16,16	12,93
Castilla La Mancha	25,73	21,76	14,59	11,89	32,56	30,23	23,88	21,56
Canarias	30,07	24,25	18,38	19,2	31,69	18,20	25,80	20,87
Cataluña	19,90	16,26	11,70	10,91	20,21	18,71	13,49	12,68
Extremadura	26,26	25,11	22,28	18,56	35,36	34,45	27,91	28,77
Galicia	21,48	17,60	13,24	11,34	22,21	18,94	15,83	12,79
Islas Baleares	21,65	18,85	9,33	11,38	23,03	18,09	9,16	10,36
Murcia	24,67	18,95	16,16	12,05	29,34	17,79	20,57	20,50
Madrid	18,25	15,88	11,81	11,07	17,29	17,79	12,93	12,05
Melilla	29,03	28,37	19,08	20,81	43,71	33,88	36,27	27,99
Navarra	14,43	11,96	7,58	9,11	17,15	16,88	14,05	10,96
País Vasco	17,00	12,66	10,68	9,22	15,81	12,05	12,55	9,98
La Rioja	14,67	14,28	11,22	9,37	21,06	14,51	14,24	11,33
C. Valenciana	23,69	20,69	16,30	12,56	24,97	23,10	18,94	16,35

Fuente: Elaborado con datos Instituto Nacional de Estadística (2015f, 2016, 2017, 2019).

**Figura 2.1**

*Paro de población activa 1990-2014*



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2015d)

Con el fin de bajar los niveles de paro de la población activa reflejados en la figura 2.1, los objetivos del Plan Anual de la Política de empleo (PAPE) para el 2015 (SEPE, 2014), según la

resolución del Ministerio de empleo y Seguridad Social iban dirigidos a cinco objetivos estratégicos:

- *Mejorar la empleabilidad de los jóvenes y desarrollar el Plan de Implementación de la Garantía Juvenil en España.*
- *Favorecer la empleabilidad de otros colectivos especialmente afectados por el desempleo, en particular la de los mayores de 45 años que sean desempleados de larga duración y beneficiarios del PREPARA<sup>9</sup>.*
- *Mejorar la calidad de la formación profesional para el empleo que se traduce en su mayor impacto en términos de inserción y de mejora en el rendimiento en el puesto de trabajo.*
- *Reforzar la vinculación de las políticas activas y pasivas de empleo, como forma de ofrecer la mejor protección y vías de retorno al empleo para las personas en situación de desempleo.*
- *Impulsar el emprendimiento como parte inseparable de la activación y recuperación de empleo (SEPE 2014). (Comparar con los del 2018 en el Anexo 2.10)*

Otra medida de interés publicada en el 2015 para ayudar a la economía es la Ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social. Su objetivo es lograr como textualmente indica la ley, “que una persona física, a pesar de un fracaso económico empresarial o personal, tenga la posibilidad de encarrilar nuevamente su vida e incluso de arriesgarse a nuevas iniciativas, sin tener que arrastrar indefinidamente una losa de deuda que nunca podrá satisfacer” (Ley 25/2015, p.64479).

Como conclusión de todos estos datos y legislación respecto a la situación económica actual en España, destacar que es importante, aunque sea densa, conocer cuál ha sido la realidad económica de estos los últimos años en España, la cual se ha descrito durante todo este epígrafe adjuntando datos económicos avalando la situación y que se pueden relacionar con la situación de la orientación en estos años. Estos datos ayudan a comprender la importancia que tiene, sobre todo, en estas situaciones de crisis, el papel de la orientación profesional. Conocer cómo ha ido evolucionando las tasas de paro y de recuperación de la economía nacional, nos ayudará a entender el origen de las actuales y de las futuras políticas de empleo, dentro de las que se

---

<sup>9</sup> El Plan Prepara consiste en una ayuda extraordinaria que se concede durante seis meses improrrogables a los trabajadores en desempleo que han agotado todas las prestaciones y subsidios y al mismo tiempo facilita formación para intentar que puedan volver al mercado laboral.

enmarcan las acciones de orientación, las cuales contribuyen a mitigar las consecuencias de la crisis antes presentada.

En las oficinas de Empleo aún en mayo de 2016, había según la Encuesta de población activa (EPA), 4.791.400 millones de parados en España, con una tasa paro del 21% (Instituto Nacional de Estadística (INE), 2016b). Por ello ha sido necesaria mucha labor de acompañamiento por parte de los orientadores, en los procesos de búsqueda de empleo, en el conocimiento de las destrezas y habilidades de los usuarios, sin dejar de valorar la motivación en desarrollo del espíritu emprendedor de este colectivo joven para llegar a alcanzar una situación de cierta normalidad en la reinserción en el empleo.

A causa de la situación sociolaboral de los últimos años, las administraciones centrales y regionales han tenido que realizar cambios en los programas de orientación. Desaparecieron unos programas y se incorporaron últimamente otros nuevos, cuya finalidad es ayudar a la reinserción laboral de los demandantes de empleo. Algunos de éstos son los programas mixtos de empleo y formación, la garantía juvenil, las pasarelas de empleo, etc. Además, se reactiva la implicación en los mismos de las entidades y centros colaboradores que participan y realizan los mismos, mediante subvenciones de la administración y que se describirán en siguientes epígrafes. En concreto en el epígrafe siguiente se centra en la Región de Murcia.

### **1.3. Situación sociolaboral en la Región Murcia**

Para acercarnos a la situación sociolaboral de la Región o de las estructuras sociales o laborales que existen en esta comunidad y que están relacionadas con ellas, es importante conocer las características de dicha comunidad, su situación geográfica, su actividad económica durante estos años, la realidad social y educativa actual para de esta forma, también entender la situación del desempleo en la comunidad, para conocer la situación de los colectivos más afectados en la crisis, como son los jóvenes y los mayores de 45 años y entender por ello, a raíz del gran volumen de desempleados que se han producido en los últimos años en la Región, las últimas las medidas de políticas activas surgidas en ella como es el programa Operativo FSE, Región de Murcia 2014-2020 y el programa operativo de empleo juvenil aprobado en el 2014 de los que se hablará posteriormente.

### **1.3.1. Localización y datos sociodemográficos de la Región**

Un aspecto importante para entender la situación laboral y las necesidades de orientación profesional de la Región de Murcia, es partir de la descripción de su situación física y económica, así como conocer la forma en que se distribuye la población que recibe en la actualidad los servicios de orientación.

La Región de Murcia, es una comunidad uniprovincial; está situada en el sudeste de la Península Ibérica, entre Andalucía y la Comunidad Valenciana, y entre la costa mediterránea y Castilla-La Mancha. Con una superficie total de 11.313 km<sup>2</sup>. Su mayor concentración de habitantes está en la capital, Cartagena y Lorca. Según los datos del Instituto de Estadística, tiene una población de 1.466.818 millones de habitantes (Instituto Nacional de Estadística (INE), 2014a).

La Región se divide en 45 municipios. Muchos de ellos con gran extensión, por lo que a su vez se fraccionan en pedanías, o diputaciones. En la Región de Murcia hay 12 comarcas, aunque no están ni reconocidas ni delimitadas oficialmente, pero que delimitan poblaciones. Estas comarcas y sus poblaciones son:

- Altiplano: Yecla y Jumilla
- Alto Guadalentín: Lorca, Puerto Lumbreras y Águilas
- Bajo Guadalentín: Librilla, Alhama de Murcia, Totana, Aledo, Mazarrón
- Campo de Cartagena: Cartagena, Torre-Pacheco, San Pedro del Pinatar, San Javier, La Unión, Los Alcázares, Fuente Álamo.
- Huerta de Murcia: Murcia, Alcantarilla, Santomera y Beniel
- Mar Menor: Torre Pacheco, San Javier, San Pedro del Pinatar, Los Alcázares
- Noroeste: Caravaca de la Cruz, Cehegín, Bullas, Calasparra y Moratalla
- Región Oriental: Fortuna, Abanilla
- Río Mula: Mula, Albudeite, Campos del Río, Pliego, Fuente Librilla, Casas Nuevas
- Valle de Ricote: Archena, Villanueva del Río Segura, Ricote, Ojos, Ulea
- Vega Alta del Segura: Cieza, Abarán, Blanca
- Vega Media del Segura: Molina del Segura, Las Torres de Cotillas, Ceutí, Alguazas, Lorquí.

Murcia tiene una alta densidad demográfica, 118 habitantes por kilómetro cuadrado, frente a los 87 de España. Su tasa de crecimiento ha sido del 3,1% en los últimos años, y el porcentaje de su población menor de 15 años, los menores dependientes, es de 17,1 % frente al 14,2% del conjunto español. El 23,1% de la población total es menor de 20 años frente al 19,7% en el conjunto de España (Instituto Nacional de Estadística. (Instituto Nacional de Estadística (INE), 2014c).

El porcentaje de mayores de 65 años es del 13,8% frente al 16,6% del español. Además, la población extranjera, marroquí y ecuatoriana fue superior que, en resto de España, “desde el 2005 el 12% mientras que en conjunto de España era del 8,5% “(Consejería de Economía y Hacienda 2014: 11-12). En 2012 “había del total de su población un 16,1% de extranjeros mientras que en España era del 12,1% “(Consejería de Economía y Hacienda 2014b, p. 2), pero en los últimos años ha habido una reducción muy significativa de los extranjeros, pasando de 241.865 personas en 2010 a tener en la región, 198.265 extranjeros residentes en el 2017 (CREM, 2019).

Según la Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística (INE), en Murcia en el 2014 se dio la tasa de riesgo de pobreza más elevada de España con un 37,2%, mientras que en otras zonas de España como el País Vasco estaba al 10,2%. El 55,6% los hogares de la Región de Murcia no tenían capacidad para afrontar gastos imprevistos; presenta las mayores tasas de hogares con retrasos en los pagos relacionados con la vivienda y fue la segunda comunidad con más hogares incapaces de mantener un coche en 2014 (El diario.es, 26-5-2015).

El diario la Opinión de Murcia indicaba también el 10 de febrero de 2015 que el 34,1 por ciento de la población en la Región de Murcia, 501.969 personas, se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión, indicando que de una población de 1,4 millones” el *73,2 por ciento no son pobres, pero sí el 20,8 por ciento, que supone 303.056 murcianos y 86.949 (6 por ciento) en pobreza severa*” (La Opiniónmurcia.es, 10/2/2015). Y además dicho medio confirma que el número de personas que viven con bajo empleo en la familia aumentó en la Región un 17,3 por ciento, comparando con el porcentaje nacional es del 15,7 por ciento.

Para ayudar a paliar los efectos sociales que provoca la crisis en la región ha habido un aumento de los recursos sociales utilizados entre la población. Por recurso social se entiende servicio social o centro donde se desarrollan las prestaciones o programas de servicios sociales. Se ha pasado de 2.702.000 en 2008 a utilizarse 3.553.000 en el 2014, y a partir de 2015 hubo una disminución

de estos recursos tal como se puede apreciar en la tabla 2.7. (Instituto Nacional de Estadística (INE), 2014c).

**Tabla. 2 7**

*Evolución de los recursos sociales en la Región de Murcia. Números de centros (2008-20017)*

AÑOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>10</sup>
TOTALES	2.702	3.390	3.825	3.999	3.425	3.809	3.553	2.334	2448	2469
MURCIA	886	1033	1161	1223	1073	1083	1047	740	765	768
CARTAGENA	385	461	492	501	436	454	466	296	321	323
LORCA	257	277	305	330	224	241	231	121	114	116
ALCANTARILLA	71	79	86	84	67	64	72	69	63	63
MOLINA DE SEGURA	127	139	148	152	140	141	143	101	112	119

Fuente: CREM. Centro Regional Estadística de Murcia (2019).

### **1.3.2. La Educación en la Región de Murcia**

El nivel educativo de la Región de Murcia es inferior a la media española. Según los datos de la EPA3, en el año 2012 había un 4,1% de población mayor de 16 años analfabeta (2 puntos porcentuales por encima de la media nacional).

En la actualidad existen 498 Centros de Primaria, en los que en el 2012 había matriculadas 102.530 personas, lo que implica una media por aula de 22 personas (ligeramente por encima de la media española situada en 21,3). El 78% de estos Centros, son de titularidad pública, mientras que el 20,4% son privados concertados y el restante 1,4% privados-no concertados. La Enseñanza Primaria en la Región de Murcia se sitúa en el 78,1%, cinco puntos por debajo de la media nacional (83,7%).

En el año 2012 el indicador de abandono educativo temprano estaba en el 27,7% ha mejorado respecto al 2010 año en que la tasa ascendía al 35,5%.

Los datos para 2011 muestran que las tasas brutas de escolarización en FP de grado medio (27,2%) son unas de las más bajas del país. Las tasas de escolarización en FP de grado superior (22,6%) se encuentran al mismo nivel que la media nacional.

<sup>10</sup> Últimos datos aparecidos en enero del 2019. Servicio social o centro donde se desarrollan las prestaciones o programas de servicios

Las ramas con mayor elección entre los estudiantes de FP de Grado Medio y Superior, atendiendo a los datos relativos al alumnado matriculado en ciclos formativos por familia profesional, son la administrativa (22,4%), la sanitaria (18,2%), la eléctrica y electrónica (9,1%) y, en menor medida, la informática (8,7%), los servicios socio-culturales y a la comunidad (7,5%) y el mantenimiento de vehículos (6,7%).

La tasa bruta de graduados en Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO) para el curso 2010-11 se situó en el 72%, un punto por debajo de la media nacional (Instituto Nacional de Estadística. (INE), 2014d).

El gasto público de la Comunidad de Murcia en Educación fue como se indica en la tabla 2.8. se ha mantenido más o menos constante en la época de crisis.

**Tabla 2.8**  
*Evolución gasto público en Educación. Región de Murcia (2006-2016)*

Gasto Público en Educación Total (miles de euros) (SEC-2010)	ME y Consejerías/ Deptos. de Educación y universidades	Otros Ministerios/ Otras Consejerías/ Departamentos	Financiación privada incluida en educa. Universitaria	Corporaciones Locales y Ciudades Autónomas	Transferencias de las AA. Educativas a las Corporaciones Locales	Gasto total Región de Murcia
2006						1.074.505,5
2007						1.215.286,6
2008						1.400.428,9
2009						1.492.597,6
2010						1.482.149,8
2011						1.421.985,2
2012	1.302.848,3	47.591,7	37.528,7	60.557,8	10.877,8	1.362.591,0
2013	1.276.972,8	28.311,2	37.656,8	59.642,0	8.113,3	1.319.155,9
2014	1.253.524,4	14.837,0	36.217,6	57.272,2	3.056,0	1.286.360,0
2015	1.306.611,0	13.397,7	47.434,0	59.241,2	2.315,5	1.329.500,4
2016	1.344.263,0	36.142,2	41.210,2	58.575,5	559,5	1.397.211,0

Fuente: Datos CREM (2018).<sup>11</sup>

La Región de Murcia cuenta con 4 Universidades: La Universidad de Murcia, (UMU) localizada una parte de sus facultades y servicios en la capital de Murcia y la mayoría de sus facultades a 4 km. en el campus de Espinardo. La Universidad Católica San Antonio (UCAM). Universidad

<sup>11</sup>El informe CREM, en el 2019 no menciona datos parciales del 2006 al 2011

privada, situada en el campus de los Jerónimos en la pedanía de Guadalupe, a 3,5 Km de la capital de Murcia. La Universidad Politécnica de Cartagena a 50 Km de Murcia en ella se imparte carreras relacionadas con las ingenierías técnicas y arquitectura, carreras que no se ofrecen en la UMU. Además, ha conseguido la implantación del Campus de Excelencia Internacional Mare Nostrum de la Universidad de Murcia.

La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), dispone un centro asociado en Cartagena y tres extensiones en Lorca, Caravaca y Yecla.

Entre todas las universidades de la Región de Murcia, se imparten prácticamente la mayor parte de las titulaciones universitarias por lo que el perfil profesional de los futuros demandantes de empleo es amplio.

La proporción de personas con estudios superiores en la Región de Murcia ha ido creciendo de manera paulatina, representando en el primer trimestre de 2013 (según la EPA) “el 22,13% del total de las personas mayores de 16 años, tres puntos por debajo de la media nacional” (Consejería economía y Hacienda, 2014b, p.6).

**Tabla 2.9**

*Evolución alumnos matriculados en grado en las Universidades de Murcia (2008-2018)*

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017/18
Universidad de Murcia - UMU	26887	27923	12403	19277	24267	26613	27419	27739	28056	27992
Totales										
Hombres	9.854	10.303	4693	7335	9255	10228	10582	10792	10874	10790
Mujeres	17033	17.620	16.322	7710	15012	16385	16837	16947	17182	17202
Universidad San Antonio (UCAM) Totales										
Hombres	4949	5844	8027	7816	9021	9338	9041	9394	10108	10503
Mujeres	2669	3097	4194	4260	4384	4593	4607	4515	4792	4854
Mujeres	2279	2747	3833	3556	4637	4745	4794	4881	5316	5649
Universidad Politécnica Cartagena Totales										
Hombres	5904 <sup>12</sup>	632	2045	3211	4091	4786	4924	4849	4751	4540
Mujeres	4180	365	1463	292	2909	3441	3546	3492	3422	3303
Mujeres	1724	267	591	919	1182	1345	1378	1356	1329	1231
UNED <sup>13</sup>										
Totales	3699	3793	2223	3331	3598	4005	3991	3905	3620	3341

Fuente: Datos CREM (2016) datos de 19/07/2017. y Uned. Portal Estadístico (2018)

<sup>12</sup> Incluye diplomaturas y grados

<sup>13</sup> El portal da datos totales.



Si se observa la tabla 2.9. de alumnos matriculados en las Universidades de Murcia, hay que destacar que el número de mujeres matriculadas desde el 2008 hasta la actualidad en la UMU es superior al de los hombres mientras que, en la Universidad católica, aunque predominan las mujeres, la cifra es similar. Sin embargo, en la politécnica de Cartagena hay el doble de hombres matriculados que de mujeres.

### **1.3.3. Actividad económica y desempleo de la Región de Murcia**

La productividad media de la Región de Murcia es inferior a la del conjunto nacional. La actividad económica agrícola, ganadera y sus industrias derivadas constituyen el sector primario en la Región. Sus huertas y cultivos se extienden a lo largo del Río Segura desde Calasparra a Beniel. Murcia, siempre ha tenido tradición exportadora en las industrias conserveras y alimenticias, destacando en los últimos años también las cárnicas en la zona de Alhama y Lorca. En la actualidad la industria energética, las petroquímicas son de gran importancia en la región.

Las ramas de actividad de las industrias tradicionales con mayores valores de productividad, aunque por debajo del valor medio del sector industrial, son: mármol y piedra natural, metal-mecánica y artes gráficas.

Yecla destaca por la industria del mueble y Jumilla por su producción del vino. La industria Naval en Cartagena y también la farmacéutica en Santomera. A pesar de ello registra una productividad media inferior a la del conjunto nacional, se estima que en el año 2011 ésta representa el 79,72% del conjunto nacional, con 55.507 euros por ocupado (EPA, 2014; Instituto Nacional de Estadística (INE), 2014b).

Desde los años 90 la construcción y el turismo constituyó una parte muy importante de la economía murciana, ya que a raíz de este desarrollo de la construcción en la década de los 80 hasta esta última crisis económica del 2012, se construyeron por todo su territorio, viviendas, así como hoteles, centros de ocio y de turismo por toda su costa. A pesar de la crisis de la construcción, que ha provocado la vuelta a la agricultura y ganadería, en la actualidad el turismo de la costa de Cartagena, Mar Menor y San Javier aporta el 50% del PIB regional. Por lo que se puede considerar que la actividad turística, es una fuente muy importante para la economía murciana y por ello, la oferta profesional se está cada vez especializando más hacia este ámbito y está dirigida a cubrir

puestos de trabajo especializados en este sector de actividad tanto en la costa como en el interior (Centro Regional de Estadística de la Región de Murcia (CREM), 2015).

En materia laboral, por aportar algunas cifras de la situación en los años de crisis, en el año 2013 el número de personas ocupadas cayó en 19.700 personas respecto 2012, lo que supuso una tasa anual del -3,7%, algo superior a la caída nacional (-3, 1%). El paro estimado en 2013 era de 214.500 personas desempleadas. "Por sexos, la tasa de paro de los hombres alcanzó el 28,8% (25,8% en España), un punto superior a la de hace un año, mientras que entre las mujeres se situaba en el 30,1% (27% en España), con un incremento de casi dos puntos porcentuales" (Consejería de Economía y Hacienda 2014b, p. 14). Mientras que, si nos referimos a la población joven, "la tasa de paro entre los más jóvenes (menores de 25 años), alcanzó el 53,8%, superior a la del año anterior, aunque inferior al dato nacional (55,7%)" (Consejería de Economía y Hacienda 2014b, p.15).

En el segundo trimestre del 2015 según refleja el SEF, la ocupación creció en la Región de Murcia en 20.900 personas en el último trimestre, según los datos reflejados en la Encuesta de Población Activa (EPA) publicados por el Instituto Nacional de Estadística, lo que supone el mejor trimestre de los últimos doce años, la tasa de paro en la Región descendió dos puntos en el segundo semestre de 2015, hasta situarse en el 24,7 por ciento, mientras que en el 2013 era del 28,7 por ciento (Instituto Nacional de Estadística. (INE), 2015e).

A la vista de la situación descrita, durante el periodo 2007-2013 y con la finalidad de alcanzar el pleno empleo, así como la calidad y la productividad del trabajo, y promover el acceso al mercado de trabajo de las personas desfavorecidas reduciendo ir las disparidades nacionales, regionales y locales en materia de empleo se elaboró el programa Operativo FSE 2007-2013 de la Región de Murcia en el que participaron (FEDER, Fondo de Cohesión, FEADER, FEP), y regionales; el Instituto Murciano de la Mujer y el Servicio de Empleo y Formación Regional (SEF) quienes eran los mayores responsables en la Región en las políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (Consejería de Economía, Empresa e Innovación, 2007).

En el periodo 2013-2014 las edades con mayor paro, según la CREM eran del colectivo de jóvenes de 20 a 24 años y los mayores de 55 años.

De 2009 al 2015 hubo un aumento de veinte mil parados en la Región, creciendo considerablemente el paro en la mujer que pasó del 2009 a cifras de 49.700 a llegar a las 76.835

mujeres paradas en el 2014, aumentando también el paro femenino en mayores de 45 años. En los hombres el mayor número de parados también ha estado en los mayores de 45 años pasando en el 2009 de 16-317 parados a los 27.530 del 2014. A pesar de la recuperación se aprecia que este colectivo no está volviendo al mundo laboral, sin embargo, está disminuyendo desde el 2010 el paro entre los varones menores de 25 años.

En el 2015 el mayor número de parados estaban en el colectivo con formación secundaria general o Bachiller, seguido de las personas con estudios incompletos. En ambos casos indica una falta de cualificación profesional (CREM, 2015).

Como se puede apreciar en la tabla 2.10, los colectivos más afectados por el paro desde el 2011 son las mujeres entre los 25 y 44 años y las mayores de 45 años e igualmente los varones entre 25 y 44 años y mayores de 45 años, aumentándose en este último colectivo de mayores de 45, tanto hombres como mujeres, el número de parados; llegando a duplicándose en el 2016 en el caso de las mujeres si comparándolos las cifras con las del 2009. Sin embargo, la población de parados de jóvenes de ambos sexos ha disminuido. Desde el 2009, sobre todos en los dos últimos años 2015 y 2016. Basándonos en estos datos, es razonable considerar que los colectivos de mayor edad deben ser objeto de atención en orientación profesional.

**Tabla 2.10**

*N.º parados región Murcia por sexo y edades. Media anual periodo 2009-2018*

Media anual	Paro total	Hombres	Mujeres	Paro Hombres menores 25	Paro Hombres 25-44	Paro Hombres mayores de 45	Paro Mujeres menor 25	Paro Mujeres 25-44	Paro Mujeres mayores de 45
2009	110.170	60.470	49.700	9.298	34.855	16.317	6.185	29.977	13.538
2010	128.157	60.052	68.104	9.170	38.975	19.859	7.058	35.423	17.571
2011	135.572	69.236	66.336	8.825	38.289	22.121	7.445	38.076	20.819
2012	149.940	75.224	74.717	8.601	40.633	25.990	7.615	41.760	25.342
2013	154.029	74.688	79.341	8.074	38.574	28.041	7.517	43.033	28.791
2014	144.048	67.213	76.835	7.336	32.347	27.530	7.161	39.804	29.870
2015	133.505	59.080	74.425	6.580	26.702	25.799	6.604	26.702	25.799
2016	118.888	49.776	69.112	5.551	21.175	23.050	5.983	33.110	30.091
2017	108.559	44.027	64.572	5.134	17.925	20.968	5.309	29.939	29.324
2018 (8 mes)	102.210	41.441	60.796	4.701	16.728	20.012	4.781	27.727	28.288

*Fuente:* Elaboración con datos CREM (2014 2016,2018) medias anuales. Fecha de actualización: 04/09/2018.

La tasa de paro en Murcia fue disminuyendo en los últimos años, en el 2014 se situaba en el 27,3%, y a nivel nacional estaba en el 23,70%. En el 2015 en esta región era del 23,5 %, y el país en el 20,90%. Los datos del Instituto Nacional de estadística en el segundo trimestre del 2018 indican que la Tasa de paro en la Región de Murcia era ya del 16,29% más próximo a la tasa nacional del 14,45% (CREM, 2019).

En 2015 la cifra de parados era similar al periodo del 2009, a pesar de ello el paro en la región de Murcia se situaba en julio ligeramente por encima de la media nacional, que se situaba en el 8,57 por ciento y era de 116.850 personas (SEFCARM.es, 2016b).

En la tabla 2.11 se puede apreciar cómo se ha ido reduciendo la tasa de paro en la Región desde el 2013 al 2018, hasta un 12,3% destacando que la mayor tasa de paro en el año 2018, está entre los jóvenes menores de 25 años, sobre todo en los hombres.

**Tabla 2.11**  
*Tasa Paro Región de Murcia 2013-2018*

	2013	2014	2015	2016 4º trim.	2017 4º trim.	2018 2º trim.
Número de parados	154.029	144.048	126.944	131.000	108.599	116.000
Tasa paro	28,5%	27,3%	23,5%	15,64	17,21	16,29
Hombres	27,4%	25,3%	20,6%	16,6	15,05	13,03
Mujeres	29,9%	29,8%	27,3%	22,31	19,94	20,44
Paro hombres menores 25	52,3%	51,5%	48,1%	42,71	40,26	42,51
Paro mujeres menores 25	48,4%	66,6%	53,3%	46,27	27,20	36,99
Paro hombres mayores 25	25,1%	23,1%	18,0%	13,43	13,01	10,29
Paro mujeres mayores 25	28,3%	26,5%	25,2%	20,20	19,39	19,07

*Fuente:* Elaboración con datos de Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2015e), (2016b) y (2019)

En las tablas 2.12 y 2.13 se pueden apreciar el número de parados en noviembre de 2016 en la región en general y de las localidades de Alcantarilla, Molina y Murcia capital; desglosados por sexo, nivel educativo y nacionalidad de los parados. El número total de parados en noviembre del 2016 era de 119.792 parados, de ellos hay 20 mil mujeres más que hombres. A pesar de que superan en nivel educativo en todos los niveles a los varones parados. La mayor parte de ellos, 58.968 tenían estudios secundarios y el número de mujeres en este caso era mayor al de hombres.

Respecto a las edades el colectivo con mayor paro en dicha fecha era el de 22 a 44 años seguido de los mayores de 45 años. En ambos tramos de edad, la mujer tiene mayor número de personas en paro.

**Tabla 2.12**
*Paro por nivel académico, edad y nacionalidad de Alcantarilla, Molina y Murcia Capital (2016)*

	Alcantarilla	H	M	Molina	H	M	Murcia	H	M
Total, parados	4.449	1.833	2.616	5.679	2.165	3.514	34.831	14.963	19.868
Analfabetos	161	62	99	66	23	43	852	349	503
Primarios incompletos	468	206	262	901	331	570	4.437	2.047	2.390
Primarios Completos	311	136	175	714	303	411	3.931	1.770	2.161
Secundaria F.P.	405	115	290	444	119	325	2.977	890	2.087
Secundaria	2.585	1.176	1.409	2.712	1.129	1.583	16.769	8.006	8.763
Postsecundaria Téc. prof. Super.	237	74	163	346	119	227	1.952	673	1.279
Postsecundia. 1er Ciclo	120	25	95	195	44	151	1.451	438	1.013
Postsec., 2º y 3er Ciclo	149	34	115	297	96	201	2.420	774	1.646
Postsecundaria. -	13	5	8	4	1	3	42	16	26
<b>Paro por edades</b>	<b>Alcantarilla.</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Molina</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Murcia</b>	<b>H</b>	<b>M</b>
Total	4.449	1.833	2.616	5.679	2.165	3.514	34.831	14.963	19.868
Menor de 25	529	265	264	557	255	302	3.360	1.677	1.683
De 25-44	2.076	786	1.290	2.464	915	1.549	15.767	6.241	9.526
Mayores de 45	1.844	782	1.062	2.658	955	1.663	15.704	7.045	8.659
<b>Nacionalidad</b>	<b>Alcantarilla.</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Molina</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Murcia</b>	<b>H</b>	<b>M</b>
Totales	4.449	1.833	2.616	5.679	2.165	3.514	34.831	14.963	19.868
Español	4.055	1.670	2.385	4.987	1.914	3.073	30.608	13.113	17.495
Extranjero EU	80	31	49	191	72	119	844	407	437
Extranjero fuera UE	314	132	182	501	179	322	3.379	1.443	1.936

Fuente: Elaboración propia con datos SEFCARM.es (2016c)

En cuanto a la nacionalidad, hay más extranjeros de fuera de la Unión Europea que extranjeros de la Unión Europea y también el mayor número lo representan en ambos casos, las mujeres.

Si analizamos los municipios en los que se han centrado el estudio, presentan características similares en cuando a nivel educativo estudios Secundarios Educación General, seguidos de estudios Secundarios de Formación Profesional y de nuevo, el colectivo más representado es el de las mujeres tanto en cualificación profesional como en número de parados.

La tabla 2.14 muestra las ocupaciones con mayor número de parados en la Región de Murcia en noviembre del 2016. Destaca que hay más paro en la región en las ocupaciones de restauración y comercio, así como en las ocupaciones elementales (peones en general) y técnicos y profesiones

científicas. Las mujeres que ocupan estas profesiones son las que tienen mayor número de paro; duplicando y triplicando la cifra respecto a los hombres, mientras que en las profesiones de técnico de apoyo y operario de maquinaria presenta menos número de paro que los hombres. En el resto de las localidades analizadas presentan características similares en cuanto a número de parados y cualificaciones en mujeres y hombres.

**Tabla 2.13**
*Parados por Sexo, Edad y Nacionalidad a nivel regional de Murcia (2016)*

	Región de Murcia	Hombres	Mujeres
Total, parados	119.792	49.997	69.795
Analfabetos	5.571	2.162	3.409
Primarios Incompletos	19.137	8.404	10.733
Primarios Completos	10.930	4.760	6.170
Secundarios F.P.	9.369	2.853	6.516
Secundarios Educación. General	58.968	26.970	31.998
Postsecundarios Téc.. Prof. Super.	6.166	1.971	4.195
Postsecundarios 1er ciclo	3.700	998	2.702
Postsecundarios 2º y 3er Ciclo	5.835	1.835	4.000
Postsecundarios Otros	116	44	72
<b>PARO POR EDADES</b>	<b>Total, región</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Total	119.792	49.997	69.795
Menor de 25	12.239	6.022	6.217
De 24-44	54.361	21.017	33.344
Mayores de 45	53.192	22.958	30.234
<b>NACIONALIDAD</b>	<b>Total, región</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
TOTALES	119.792	49.997	69.795
Español	103.981	43.380	60.601
Extranjero EU	3.259	1.396	1.863
Extranjero fuera UE	12.552	5.221	7.331

Fuente: Elaboración propia con datos de SEFCARM.es (2016c)

En el artículo 35 de la Constitución Española configura el trabajo como un derecho y un deber de todos los españoles, a la vez que consagra la libertad de profesión u oficio y el derecho a la promoción a través del trabajo, Junto a la formación profesional, la orientación profesional, la intermediación en el mercado de trabajo y la aplicación de políticas activas que fomenten el empleo y el autoempleo son instrumentos básicos de una política orientada al pleno empleo.

Durante el periodo 2007-2013 y con la finalidad de alcanzar el pleno empleo, así como la calidad y la productividad del trabajo, y promover el acceso al mercado de trabajo de las personas desfavorecidas reduciendo ir las disparidades nacionales, regionales y locales en materia de empleo se elaboró el programa Operativo FSE 2007-2013 de la Región de Murcia En el que participaron (FEDER, Fondo de Cohesión, FEADER, FEP), y regionales; el Instituto Murciano de la Mujer y el Servicio de Empleo y Formación Regional (SEF) quienes eran los mayores responsables en la Región en las políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (Consejería de Economía, Empresa e Innovación, 2007).

**Tabla 2.14**
*Parados por ocupaciones y sexo nov. 2016 -Regional y localidades de Alcantarilla, Molina y Murcia*

	Región de Murcia			Alcantarilla			Molina de Segura			Murcia Capital		
	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Totales	119.792	49.997	69.112	4.449	1.833	2.616	5.679	2.165	1.181	34.831	14.963	19.868
Directivos	548	388	160	15	11	4	50	38	4	221	164	57
Técnicos Y Prof. Científ.	7.376	2.566	4.810	187	49	138	356	115	35	2.975	1.063	1.912
Técnicos de Apoyo	6.381	3.591	2.790	218	120	98	390	224	33	2.290	1.333	957
Empleados Contables, Administ. y Otros	12.594	2.549	10.045	434	75	359	661	115	121	4.420	1.016	3.404
Restauració comercio.	30.329	6.826	23.503	1.108	202	906	1.429	289	399	9.088	2.182	6.906
Cualificados Agricultura. Ganadería y Pesca.	2.699	1.688	1.011	36	21	15	60	43	24	364	282	82
Cualificados Manufactura	18.997	15.042	3.955	608	543	65	981	642	13	4.843	4.253	590
Operadores Maquinaria	6.285	4.395	1.890	251	180	71	260	193	7	1.679	1.206	473
Peones	34.518	12.900	21.618	1.587	628	959	1.487	501	545	8.936	3.450	5.486
Militares	65	52	13	5	4	1	5	5	-	15	14	1

Fuente: Elaboración propia con datos de SEFCARM.es (2016c)

La comunidad de Murcia a través de una serie de órdenes y decretos siguiendo la política nacional ha establecido a nivel regional bases para que los colectivos más desfavorecidos se cualifiquen profesionalmente y con ello salir de la crisis. Destacar para ayuda a la discapacidad, la Orden de 3 de agosto de 2015, del Presidente del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se modifica la Orden de 10 de julio de 2013, de bases reguladoras de los programas de subvenciones para el fomento de la integración laboral de personas con discapacidad, y la Resolución de 9 de septiembre de 2015, del Director General del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones del programa *Formas innovadoras de integración laboral de personas con discapacidad*.

Para fomentar la cualificación profesional entre parados y trabajadores en general, se publica la Resolución de 25 de agosto de 2015, por la que se convocan los cursos del Programa de Autoformación referida a cursos organizados por el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) y la Fundación Integra, ofertados a través de la plataforma de e-Formación form@carm para 2015.

También la Resolución de 11 de septiembre de 2015, de convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de acciones formativas, correspondientes a la formación de oferta dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2015 y la Orden de 3 de agosto de 2015, por la que se regula la “formación de oferta dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados, mediante la ejecución de acciones y proyectos de formación y la realización de prácticas profesionales no laborales, y se establecen las bases reguladoras de subvenciones destinadas a tal fin, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”.

Para fomento del empleo en la región, se publica una serie de resoluciones como son : Resolución de 12 de junio de 2015, del Director General del Servicio de Empleo y Formación, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa de Empleo Público Local, la Resolución de 15 de junio de 2015, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa Mixto Empleo-Formación para jóvenes beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil de la Región de Murcia, la Resolución de 2 de julio de 2015, por la que se publican las subvenciones concedidas en materia de fomento de empleo, durante el segundo trimestre del año 2015, todas ellas publicadas en el Boletín Oficial de la Región de Murcia. Los nuevos Programas Europeos: *Programa Operativo FSE Murcia 2014-2020* y el Decreto n.º 228/2014, de 28 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a determinados Ayuntamientos de la Región de Murcia para la prestación de servicios de información, orientación, activación y acompañamiento a la población joven para su integración sostenible en el mercado de trabajo, durante el ejercicio 2014. *Programa Operativo de Empleo Juvenil (POEJ)*.

Para el periodo 2014-2020 el Programa Operativo FSE<sup>14</sup> de la Región de Murcia 2014-2020, fue remitido a la Comisión Europea para su aprobación en el mes de julio del año 2014. La finalidad de las propuestas, según indica en la página web del SEFCARM están dirigidas a “mejorar principalmente la empleabilidad de las personas, reforzar los sistemas de orientación para el empleo, establecer itinerarios de inserción para las personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión, a potenciar la cultura emprendedora y la creación de empresas y por otra parte en mejorar la calificación profesional de las personas”. (SEFCARM)<sup>15</sup> además el Servicio

---

<sup>14</sup> El Fondo Social Europeo FSE , creado en 1957, es el principal instrumento financiero de la Unión Europea dedicado a invertir en las personas. Contribuye al empleo y ayuda a mejorar la formación y la cualificación de las personas. Con ello, mejoran a su vez sus perspectivas laborales. Fuente: SEFCARM.es

<sup>15</sup> Datos del SEFCARM programa operativo FSE región Murcia 2014/2020 página web [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=51400&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m29945,15690,50461](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=51400&IDTIPO=100&RASTRO=c$m29945,15690,50461)



Regional de Empleo y formación de Murcia, tendrá a nivel regional ayuda de la comunidad europea y *dispondrá de 90.938.860 euros para todo el periodo de programación*, según. Además, el SEF ejecuta el 45% de los todos los fondos del Programa a través de los distintos programas de subvenciones de empleo y formación y gestionará para este periodo un total de 50.625.000,00 euros” destinadas según el *Programa operativo empleo juvenil, Región de Murcia 2014-2020*. Región de Murcia. (2013a) a los siguientes servicios de atención a los jóvenes de 16 a 29 años:

- Servicios de Orientación e Intermediación
- Formación Profesional para el Empleo
- Promoción del empleo autónomo
- Fomento de la contratación indefinida
- Empleo con apoyo
- Gabinetes de orientación e inserción laboral
- Apoyo al empleo público local
- Contratos en prácticas

Destacar también que el Programa Operativo de Empleo Juvenil (POEJ), fue aprobado por Decisión de Ejecución de la Comisión Europea de 12 de diciembre de 2014. Este Programa tiene como objetivo: “Mejorar el nivel educativo, la empleabilidad y la situación laboral de las personas mayores de 16 años y menores de 25<sup>16</sup> no ocupadas ni integradas en los sistemas de educación y formación” (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2014a). que se encuentra alineado con la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016, cuyo objetivo es la reducción del desempleo juvenil. La Iniciativa de Empleo Juvenil representa uno de los instrumentos más importantes para el desarrollo de la Garantía Juvenil en España y se articulará a través de este Programa Operativo. Y para el que Murcia dispondrá de 45.827.441,66 euros (SEFCARM, 2015b).

Desde el traspaso de competencias del Estado a la Administración regional, el empleo y la formación ocupacional han pasado por diferentes consejerías. Desde marzo del 2014, hasta julio del 2015 fue la Consejería de Presidencia y Empleo y anteriormente Empleo y Universidades. En julio del 2015 la comunidad autónoma, según Decreto de la Presidencia 18/2015 de 4 de julio de reorganización de la Administración Regional, pasó a denominar a la consejería encargada del empleo, como Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo. Y según el artículo 5 de

---

<sup>16</sup> En la actualidad, hasta la recuperación económica, extensible a los jóvenes de 29 años.

este decreto “quedan adscritos a esta Consejería el Ente Público Instituto de Fomento de la Región de Murcia, la Entidad Pública Empresarial Instituto de Turismo de la Región de Murcia y el Organismo Autónomo Servicio Regional de Empleo y Formación” (Decreto de la Presidencia 18/2015, p.4).

Cuatro días después el Decreto de la Presidencia, 32/2015, de 7 de julio, modificó el Decreto de la Presidencia, 18/2015, de 4 de julio, de reorganización de la Administración Regional y en el artículo 1, punto tres indica que la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, “es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno” (p.26935).

Indicando que tiene entre otras funciones (ver Anexo 2.1) “la defensa de la competencia; trabajo y fomento de la economía social; empleo, mediante la intermediación y orientación laboral; fomento de las políticas activas de empleo y formación, incluida la formación ocupacional y continua, seguridad y salud laboral” (Decreto de la Presidencia, 32/2015, pp. 926-936).

Quedando adscrito a esta consejería el Organismo autónomo Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) y se nombra según Decreto de Consejo de Gobierno, 180/2015, de 13 de julio, a don Alejandro Zamora López-Fuensalida, como director del Servicio Regional de Empleo y Formación quien ya asumía desde el 2013 la dirección del SEF. En 2018 la Consejería la que pertenece el SEF se denomina Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y desde el 11 de julio de 2018 la directora del SEF es Severa González López. Ante este panorama de cambios físicos, económicos y sociales descritos y para atender las demandas de los desempleados, el Servicio Región de Empleo, dispone para atender a los desempleados de la Región, de 25 oficinas de empleo distribuidas por toda la región, tres de ellas en la capital. Oficinas de empleo que facilitan orientación profesional en horario de 9 a 14 horas.

Las características de los usuarios que acuden a estos servicios son todos los demandantes de empleo de la región, mayores de 16 años, receptores o no de prestaciones por desempleo bien en situación de desempleo o empleados pero que quieren una de mejora de empleo y precisen para ello de un servicio de Orientación Profesional.

## 2. Marco normativo de la orientación profesional en el contexto de la UE

La Unión Europea (UE) se creó en 1951 y España entró a formar parte de ella en 1986. Esta institución se basa en tres principios fundamentales, el de libre circulación de trabajadores por cuenta ajena, el de libre prestación de servicios por cuenta propia, para el ejercicio profesional independiente y el de libre establecimiento, relativo a la constitución y gestión de empresas. Los estados de la Unión Europea están obligados a cumplir las normas que se dicten y pueden ser sancionados si se incumplen.

Consta de siete instituciones (El Parlamento Europeo, el Consejo Europeo, el Consejo de la Unión Europea, La Comisión Europea (CE), el Tribunal de Justicia, el Tribunal de Cuentas y el Banco Europeo), destacando el Consejo Europeo, con representación de los 27 jefes de estados de la UE, el Consejo de la Unión Europea, representado por 27 ministros de los miembros de la UE y la Comisión Europea quien presenta al Parlamento Europeo y al Consejo Europeo para su aprobación las leyes que protegen a los ciudadanos de la UE, vela por su cumplimiento y, fija prioridades, además supervisa gastos junto al Tribunal de Cuentas.

La Comisión Europea (CE) es una institución que tiene poderes de iniciativa, ejecución, gestión y control. La constituyen 25 miembros independientes; se la considera como la guardiana de los Tratados y encarna el interés comunitario (Fontana, 2003; OCDE, 2004d).

La legislación de la UE en materia de empleo ha sido especialmente activa, partiendo del año 1989 en que se publicó la Carta Social Europea, revisada en 1996 Artículo 9, Derecho a la orientación profesional: “Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la orientación profesional, las partes contratantes se comprometen a establecer o facilitar, según se requiera, un servicio que ayude a todas las personas, incluso los minusválidos” (OCDE, 2004d, p.74).

Además, el Artículo 9 también indica que la orientación profesional ayuda a “resolver los problemas que plantea la elección de una profesión o la promoción profesional, teniendo en cuenta las características del interesado y su relación con las posibilidades del mercado de empleo; esta ayuda deberá ser prestada gratuitamente tanto a los jóvenes, incluidos los niños en edad escolar, como a los adultos” (OCDE, 2004d, p.74).

Es en esta carta de noviembre 1997 en el Consejo Europeo de Luxemburgo con la Estrategia Europea de Empleo, donde se acordaron los derechos laborales de los trabajadores en los países

miembros e incidía en que los Estados miembros debían aplicar políticas favorables a la integración y la progresión de todos en el mercado de trabajo.

Un objetivo a nivel de empleo es que dentro de la Comunidad y los Estados miembros se favorecerán la cooperación con terceros países y con las organizaciones internacionales competentes en materia de empleo y educación y, en particular, con el Consejo de Europa. “Mediante la conversión de estas directrices europeas en políticas nacionales y regionales mediante la determinación de objetivos específicos y la adopción de medidas, teniendo en cuenta las diferencias nacionales y regionales; y la supervisión, evaluación y revisión por homólogos periódicas” (Dirección General de Educación, 2001, p.26).

La legislación europea sobre orientación está muy vinculada a las políticas de empleo y a la educación Permanente. Si nos remontamos al año 2000, fue en el Consejo Europeo celebrado en Lisboa el 23 y 24 de marzo de 2000, cuando los Estados decidieron aplicar un método abierto de coordinación para favorecer la integración social, inspirándose en la Estrategia Europea de Empleo y en el que se adoptaron medidas a largo plazo para aprovechar las buenas oportunidades económicas de ese periodo, hacer posible el crecimiento económico, generar empleo y aumentar la cohesión social en todos los países miembros. En este Consejo de Lisboa, los Miembros del Consejo de Europa empezaron a definir una serie de estrategias que incidían en la creación de empleo en la sociedad de la información y otras medidas prácticas para fomentar la educación permanente en ciudadanos de todos los países miembros. Como se mencionan los países miembros, “tendrán que ofrecer oportunidades de aprendizaje y formación adaptadas a grupos destinatario en diversas etapas de sus vidas; jóvenes, adultos parados y ocupados que corren el riesgo de ver sus cualificaciones desbordadas por un proceso de cambio rápido “y en este contexto se daba gran importancia a la orientación (Consejo de Europa, 2000, pp. 4-11).

En mayo del 2000 se instó a los Estados miembros, al Consejo y a la Comisión Europea (CE) a definir estrategias para fomentar dicha educación permanente en los países miembros. En noviembre del mismo año se reunió el Comité de Educación Empleo, Trabajo y Comisión de asuntos sociales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), representado por responsables políticos de dichas áreas y del ministerio de Economía, por representantes formadores y profesionales de la orientación, tanto en organizaciones públicas como privadas y se aprobó un examen comparativo de la información profesional, orientación y asesoramiento político.

Fruto de estas reuniones se publicó un Memorándum sobre el aprendizaje permanente que se define como “toda actividad de aprendizaje realizada a lo largo de la vida con el objetivo de mejorar los conocimientos, las competencias y las aptitudes con una perspectiva personal, cívica, social o relacionada con el empleo” (Consejo de Europa, 2001a, p.10). Dicho memorando contiene “4 objetivos amplios y complementarios entre sí: realización personal, ciudadanía activa, integración social y empleabilidad y adaptabilidad” (Consejo de Europa, 2001a, p.11). En el que la orientación se contemplaba como un tema transversal para lograr estas estrategias de aprendizaje permanente tanto a nivel nacional como a nivel europeo

Con la creación de un espacio europeo de aprendizaje permanente se pretendía facilitar la igualdad de oportunidades para todos y que los sistemas tradicionales de educación se transformaran en más flexibles y abiertos. Relacionarlos con la formación no formal o profesional y conseguir el reconocimiento de certificados de esa formación ocupacional, no formal a la educación formal. Para lograr estos objetivos se da gran importancia a la información, la orientación y el asesoramiento, por lo que propone facilitar el acceso al aprendizaje bajo el apoyo de uso servicios de orientación de calidad.

En el informe sobre *Los futuros objetivos precisos de los sistemas educativos y de formación refrendado en el Consejo de Europa* (Consejo de Europa, 2001a), se fomenta la cooperación de los países miembros tanto a nivel nacional como regional o local entre la escuela, universidades, autoridades y servicios públicos de empleo y servicios de información, orientación y asesoramiento, centros de investigación, empresas y demás organizaciones sociales o sindicales implicadas en todo lo relacionado con la educación permanente. Entre otros puntos defiende, siempre en beneficio para el alumno, la necesidad de prestar atención al impacto del aprendizaje permanente de profesores, formadores, educadores de adultos y profesionales de la orientación. Se recomienda para este cometido realizar una inversión pública y privada e integrar nuevas tareas y cometidos, la contratación y permanencia de dicho personal en este proceso. El texto recomienda, “facilitar el acceso a los servicios de orientación y asesoramiento y hacer mayor uso de las distintas posibilidades que se ofrecen para individualizar la trayectoria formativa” (Consejo de Europa, 2001a, p.12). Por ello se enfatiza en la utilización de sistemas de orientación e información más flexibles y adaptados al ciudadano de manera permanente,

Mientras que en el Proyecto de Resolución del Consejo del 2004 recuerda que dicho informe del 2001, considera como prioritario a la hora de programas la educación y la formación el acceso a

la orientación y sus servicios además de garantizar “, la calidad de los servicios, el papel de la orientación en el desarrollo de los recursos humanos y la orientación para facilitar la movilidad, el aprendizaje y el empleo en Europa” (Consejo de Europa, 2004c, p.3).

En la Comunicación del 11 de noviembre 2001, *Hacer realidad un espacio europeo del aprendizaje permanente* propone promover el papel de los proveedores de información orientación y asesoramiento de entidades comunitarias o de carácter voluntario; se considera que la orientación y el asesoramiento, entendidos estos conceptos como “el conjunto de actividades encaminadas a ayudar a la gente a tomar decisiones sobre su vida (educativa, profesional o personal) y a llevarlas a la práctica” (Consejo de Europa, 2001b, p19). Valorando que la orientación facilita el acceso al aprendizaje y motiva a los futuros alumnos. La finalidad de estos servicios es la de promover la igualdad de oportunidades eliminando los de riesgo de exclusión social, “ajustándose exactamente a sus necesidades a través de sistemas que sean coherentes, aglutinadores, transparentes, imparciales y de alta calidad” (Consejo de Europa, 2001b, pp. 19-38). Este informe valora como imprescindible la cooperación entre estados y que se conozcan entre todos los países los sistemas de educación, orientación, formación y los programas que desarrollan. Además, proporciona un foro europeo sobre orientación para definir el alcance de la orientación para el futuro y se da un papel importante a la orientación para ayudar a la realización personal de cada individuo y le ayuda a adaptarse a las necesidades del actual mercado de trabajo tan cambiante.

El Consejo Europeo de Estocolmo de 2001 definió como prioritaria la orientación para aplicar programa de trabajo de Educación y Formación para el 2010, destacando en sus conclusiones la importancia para ello de acceder a los servicios de orientación, la necesidad de que exista garantía de calidad de los servicios, considerando importante el papel de la orientación en el desarrollo de los recursos humanos, para facilitar la movilidad, el aprendizaje y el empleo en Europa (Consejo de Europa, 2001c).

Otro documento europeo importante de marzo de 2002 fue el texto: *Un nuevo impulso para la juventud europea*, en donde se hace referencia entre un gran número de medidas y recomendaciones para el empleo juvenil, la necesidad de que exista un sistema flexible de orientación y asesoramiento para jóvenes a lo largo de toda la vida. Además de las Directrices para el Empleo subrayan la necesidad de políticas de prevención del desempleo de larga duración basadas en un acompañamiento individual, así como de una mejora de los sistemas de educación y de formación. Se indica que la información impartida a nivel local siempre debería ir enlazada

con atención individual a cada sujeto. Valorando que “un enfoque personalizado del aprendizaje orientado a los jóvenes debe incluir un servicio flexible de orientación y asesoramiento, así como sistemas de información adecuados” (p.46) estas actuaciones indica el documento que pueden lograr que los programas respeten la diversidad de estilos de vida y sistemas educativos, en donde se debe también “mejorar la información y el asesoramiento sobre el mercado de trabajo dirigidos a los jóvenes para lograr el pleno empleo” (Consejo de Europa, 2002e, pp. 40-54).

La resolución del Consejo de 27 de junio de 2002 sobre educación permanente volvió a recomendar a los Estados miembros y la Comisión, que dieran prioridad” a los servicios de información, orientación y asesoramiento de alta calidad y amplia accesibilidad orientados a grupos específicos en relación con las oportunidades de la educación permanente y sus consecuencias”. (Consejo de Europa, 2002b, p. 3). Por este motivo recomiendan a los Estados que “desarrollen la información, orientación y asesoramiento dirigidos a grupos específicos, incluyendo el suministro de los instrumentos adecuados que hagan accesible la información sobre la educación y formación y sobre las oportunidades de empleo y al acceso a los mismos” Todas estas recomendaciones se realizan con el objetivo de beneficiar a los colectivos con más carencias y menos oportunidades de acceso a la formación y la educación” (Consejo de Europa, 2002b, p. 4).

En el 2002 la Comisión convocó un Foro europeo de la orientación en el que participaron representantes de todos los agentes pertinentes con la finalidad de estimular el diálogo, el intercambio de prácticas correctas y la búsqueda de soluciones a problemas comunes. En la comunicación de la comisión al Consejo *Plan de acción sobre las capacidades y movilidad* del 2002, se concede un papel importante a la información, la orientación y el asesoramiento para lograr una capacitación y con ello acceder al trabajo, la mejora de la movilidad geográfica y del empleo en Europa. aconsejando que se logaran, con el objetivo de lograr una movilidad en la educación en especial en la formación profesional, unos “vínculos y asociaciones más estrechos con las empresas, el mercado de trabajo en sentido amplio, los servicios de información y orientación y la sociedad en general, en particular a través de acciones transnacionales” (Consejo de Europa, 2002f, p.14).

La Directiva 2002/73/CE, (Anexo 2.2) indica en su artículo 1 sobre la igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo, comenta en el punto 8b, la importancia de “tener acceso a todos los tipos

y niveles de orientación profesional además de la formación profesional, formación profesional superior y reciclaje profesional, incluida la experiencia laboral práctica” (Consejo de Europa, 2002d, p.18).

En la comunicación de la Comisión *Invertir eficazmente en educación y formación* el Consejo de Europa hace una recomendación para que los países miembros realicen inversiones “en las estructuras de la enseñanza sobre todo en sectores clave como la enseñanza superior, la educación de los adultos y la formación profesional continua” (Consejo de Europa, 2003a, p.20). con ello se beneficiarían los países ya que se producirían los cambios deseados en cuanto la gestión de dichos recursos. Enfatizando también en la importancia de cualificar y formar a los profesionales de la orientación.

La Comisión defiende que la inversión en servicios de orientación y asesoramiento debería considerarse como una medida estratégica de prevención precoz de las necesidades del mercado de trabajo, además estas medidas servirían para reducir en gran medida los desajustes entre la educación y la formación, de aumentar las tasas de éxito en la enseñanza secundaria y en la enseñanza superior, y de facilitar la transición hacia la vida activa o la vuelta a los estudios de personas que en su día los abandonaron.

Es a partir del 2003 cuando las recomendaciones sobre la orientación laboral, se relacionan directamente con los servicios de empleo, concretamente en la decisión del consejo de 22 de julio relativas a las Directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros, recomendó en sus directrices específicas “velar por que se identifiquen las necesidades de los solicitantes de empleo, y por qué dispongan de servicios de orientación y asesoramiento, de ayuda a la hora de buscar un empleo y de planes de acción personalizados desde una etapa temprana del período de desempleo” (Consejo de Europa, 2003b, p.18), así como promocionar la transparencia de las oportunidades de empleo y formación a escala nacional y europea, principalmente a través mediante la formación, que le permitiría al ciudadano emprender una carrera empresarial. Para ello, el Consejo de Europa, propone una reconversión o medidas similares dirigidas a favorecer la empleabilidad para las personas con mayor dificultad de acceso al mercado laboral, tareas muy vinculadas a la función del orientador.

Y es en el Proyecto de Resolución del Consejo de la Unión Europea de 18 de mayo de 2004 (Consejo de Europa, 2004a), cuando se amplían las recomendaciones a los países miembros



sobre la importancia de la orientación. Defendiendo siete puntos en esta materia tal como se pueden apreciar en la tabla 2.15.

**Tabla. 2.15**

*Recomendaciones de la Unión Europea en materia de orientación*

Tema	Recomendación de la Unión Europea
<b>En el contexto del aprendizaje permanente</b>	La orientación hace referencia a una gama de actividades que capacita a los ciudadanos de cualquier edad y en cualquier momento de sus vidas a determinar sus capacidades e intereses, a adoptar decisiones educativas, de formación y empleo, y a gestionar su aprendizaje y la trayectoria individual de sus vidas en cuanto al aprendizaje, el trabajo y otras cuestiones en las que se adquieren o se utilizan competencias.
<b>Facilitar la orientación en el marco de los sistemas de educación y formación</b>	Especialmente en los centros escolares o a nivel escolar, tienen una función esencial que desempeñar para garantizar que las decisiones individuales relacionadas con la educación y la carrera dispongan de una base sólida, y para ayudarles a desarrollar una autogestión eficaz de sus trayectorias de aprendizaje y de carrera. Es también un instrumento clave para permitir a las instituciones de educación y formación mejorar la calidad y oferta de la enseñanza.
<b>Contribución de la orientación permanente</b>	Al logro de los objetivos de desarrollo económico, eficacia del mercado de trabajo y movilidad geográfica y profesional de la Unión Europea, mejorando la eficacia de la inversión en educación y formación profesional, de la formación permanente y del desarrollo del capital humano y la mano de obra.
<b>Misión de una orientación eficaz</b>	Fomentar la inclusión social, la equidad social, la igualdad entre los sexos y una ciudadanía activa fomentando y apoyando la participación de las personas en la educación y formación y su elección de carreras realistas y llenas de sentido.
<b>Forma de impartir orientación en la Unión Europea</b>	Mediante una gran variedad de estructuras, regímenes de prestación y prácticas en todos los ámbitos de la educación, la formación, el empleo, el desempleo, y en los sectores privado y asociativo. Esta diversidad ofrece una base fértil para cooperar y aprender los unos de los otros.
<b>¿Qué aporta la orientación?</b>	Un apoyo significativo a las personas en su transición entre niveles y sectores de los sistemas de educación y formación y de la escuela a la vida adulta y profesional; a los jóvenes que reanudan su educación o formación profesional tras haber dejado pronto la escuela; a las personas que se reintegran en el mercado de trabajo después de períodos del desempleo voluntario o involuntario, o de trabajo en el hogar; a los trabajadores a quienes la reestructuración sectorial les exija cambiar el tipo de empleo; así como a los trabajadores de edad avanzada y a los migrantes.
<b>Una orientación permanente de alta calidad</b>	Es un elemento clave de las estrategias de educación, la formación y la empleabilidad para lograr el objetivo estratégico de que Europa se convierta en la sociedad del conocimiento más dinámica del mundo en 2010

*Fuente: Consejo de Europa, (2004d, p. 2-3)*

La CE en este documento (Anexo 2.3.) recomienda a los países miembros que revisen sus actuales servicios de orientación a todos los niveles, educación y empleo; sobre la importancia

que tiene la cooperación de materia de orientación entre los países miembros, así como en la necesidad de reforzar las estructuras políticas y sistemas a nivel regional como nacional que garanticen unos servicios de orientación de calidad y flexibles con metodologías y tecnologías innovadoras, para que todos los ciudadanos europeos puedan tener acceso en todas las etapas de su vida a dichos servicios, sobre todo en personas y grupos en situación de riesgo. Mantiene que por medio de la orientación se facilita la promoción de acceso a la formación, y al empleo facilitando la movilidad por Europa y permitiendo que gestionen sus trayectorias de aprendizaje y de trabajo, así como mejorar las aptitudes de los ciudadanos en aprendizaje a lo largo de la vida. Para lograr este objetivo, se debe hacer uso de las nuevas tecnologías y nuevas metodologías que acerquen a los jóvenes y adultos a dichos servicios evitando las desigualdades económicas y geográficas, permitiendo los agentes pertinentes la posibilidad de acceso a dichos servicios de todos los trabajadores, así como "la participación en el proceso de orientación de todos los agentes pertinentes, incluidos los interlocutores sociales...tanto para garantizar el acceso de los trabajadores a los servicios de orientación como para ayudar a los proveedores de educación y formación y a los servicios de orientación "(Consejo de Europa, 2004a, p.8).

Esta resolución del 2004, hace mención a que las revisiones que han realizado sobre las políticas en materia de orientación en los países de la CE la Comisión y organismos como son el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), la Fundación Europea de la Formación (FEF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), han previsto en la necesidad de que realicen reformas en las políticas, sistemas y prácticas de orientación en Europa más adaptada a la realidad económica y social actual.

Como se ha indicado anteriormente, uno de los organismos que está relacionado con la orientación es la OCDE que, desde el Convenio firmado en París, el 14 de diciembre de 1960; tiene como objetivo, entre otros, el promover las políticas destinadas a lograr el empleo en la comunidad. Y la finalidad de sus principios es la de evaluar y perfeccionar los marcos legal, institucional y reglamentario aplicables y la de ofrecer orientación. Partiendo de la idea de que con ello no se pretende eliminar las iniciativas de cada país, tanto privadas como del gobierno, "sino la de aportar una lista más detallada de "buenas prácticas" en el ámbito del gobierno corporativo" (OCDE, 2004b, p.11).

La OCDE en este convenio defiende una forma efectiva de orientación a nivel escolar, en la enseñanza superior y en los servicios de empleo público, y alude a la falta de cualificación de los

orientadores afirmando que los resultados demuestran que “la orientación profesional de los servicios públicos de empleo se centra, normalmente, en el desempleado. Además, los orientadores de los servicios públicos carecen, a menudo, de una formación y preparación adecuadas” (OCDE, 2003a, p.4). Indicando también que existe una falta imparcialidad en el asesoramiento fruto de la vinculación existente entre las instituciones que imparten la orientación.

La OCDE en colaboración con la Comisión Europea comenzó un estudio en 2001 sobre políticas de orientación profesional en 14 países de la OCDE, en que se evaluaron cada uno de estos países, la organización, gestión y prestación de los servicios de orientación profesional y como estos contribuyeron a la aplicación tanto de las políticas de aprendizaje a lo largo de la vida como a las políticas activas del mercado de trabajo, determinó a raíz de esta investigación la necesidad que la orientación se realizara mediante programas que ayudaran a aclarar objetivos profesionales para encontrar empleo, cambio de ocupación o reentrada en el mundo laboral (OCDE, 2004c y d).

En la actualidad la OCDE la forman 34 estados y siguen teniendo como objetivo coordinar las políticas económicas y sociales entre los países miembros y las recomendaciones actualmente son para todos estos países.

Tras la investigación del 2001 y a raíz del informe emitido en Toronto en octubre de 2003, La OCDE publica en el 2004 dos textos, *Orientación profesional y políticas públicas. Cómo acortar distancias, que junto con la publicación Orientación profesional. Guía para responsables políticos*, ambos son referentes para los países europeos sobre las directrices a seguir en orientación profesional y siguen activas sus recomendaciones.

En el primero se analizaban la forma en que los servicios de orientación profesional de 14 países europeos<sup>17</sup>, entre ellos España, contribuían a desarrollar políticas de aprendizaje permanente y a aumentar las posibilidades de contratación y da recomendaciones sobre la orientación profesional realizada en administraciones, empresas, sindicatos y otras entidades que la imparten, basándose para ello en cuatro ejes (OCDE, 2003c).

- 1) La orientación profesional y las políticas públicas,
- 2) Cómo debe organizarse la orientación profesional,

---

<sup>17</sup> Alemania, Australia, Austria, Canadá, Corea, Dinamarca, España, Finlandia, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Reino Unido y la República Checa

3) Qué recursos se debe asignar a la orientación profesional

4) Cómo mejorar la dirección estratégica en beneficio de la orientación profesional.

Como conclusiones del estudio se indica que:

- La orientación contribuye especialmente a aumentar la eficiencia de los sistemas educativos y del mercado de trabajo, favoreciendo con ello a una mayor equidad social por lo que se recomienda estar conectada con la elaboración de políticas públicas.
- Valoran la importancia de centrarse en sectores más amplios de la población y desarrolla sistemas que se realicen a lo largo de toda la vida, es decir contar con perspectivas de evolución profesional a largo plazo. Además de “ayudar a los individuos a tomar conciencia de lo que son y a mejorar su capacidad de decisión” (OCDE 2003c, p.10).
- Ven la necesidad de la utilización de formas más rentables por ejemplo con la orientación grupal, la colaboración con otros programas y centros de recursos de libre acceso, así como el fomentar y desarrollar el uso de nuevas tecnologías para facilitar la orientación.
- Se recomienda a las administraciones profesionalizar a los orientadores. “Debe reforzarse la estructura laboral de la orientación profesional” (OCDE 2003c, p.11), definiendo los requisitos de la profesión y cualificando a los orientadores.
- Se insta a las administraciones para que cuenten con colaboradores para impartir orientación como pueden ser las empresas sindicatos, organizaciones locales que integren y coordinen la información y la orientación profesional: “Una manera de asegurar que se dediquen los recursos necesarios a la orientación profesional en los sistemas de financiación descentralizados y los de dotación global es mediante el establecimiento de requisitos referidos a la asignación del personal” (OCDE, 2004c, p.13). Siempre teniendo en cuenta que se debe diseñar para ello sistemas de orientación accesibles para los ciudadanos a lo largo de toda la vida que le ayuden a tomar decisiones y desarrollen con ello competencias profesionales.

Es muy innovador para la época de la publicación de dicho documento, en especial la recomendación que se hace sobre la necesidad de que exista orientación profesional dentro de

las empresas beneficiando con ello a los trabajadores menos cualificados. Así como que realizar un tipo de orientación profesional que prepare y colabore en la transición hacia la jubilación.

El texto aboga por unos servicios innovadores y en los que las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones ayuden a la preparación de los orientadores, renovar la información que se facilita y estén al servicio de las necesidades de los clientes. Se defiende la profesionalización de los orientadores y la cualificación de éstos con una formación especializada y de nivel superior y añade que de esta formación y preparación se deben ocupar los responsables políticos; ya que se percibe como un inconveniente que la formación del orientador sea únicamente con breves cursos muy generales, indicando que “las estructuras ocupacionales para ofrecer la orientación profesional se tienen que reforzar. Tener prioridad la creación de estructuras ocupacionales y organizativas independientes para la orientación profesional junto con la preparación y formación necesarias” (OCDE, 2003c, p.5). Para lograr esto se recomiendan la realización de marcos de competencia completos y modulares para los orientadores con la finalidad de empezar a subsanar estas deficiencias., entre ellos los utilizados en los grupos de trabajo *Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners* (Normas y Directrices Canadienses para Orientadores Profesionales) que facilitan pautas que contribuyen a que exista en la formación mayor coherencia y flexibilidad y mejor gestión para los orientadores. En estas directrices se defiende la importancia que tiene el valor de desarrollo y la gestión de carrera, así como los temas relacionados con el desarrollo profesional.

Respecto a las recomendaciones sobre la financiación de los servicios, se defiende una mayor subcontratación de servicios gestionados desde las administraciones centrales para estimular el mercado privado de orientación profesional y se alude a la orientación relacionada con servicios de recolocación, opción que en el 2015 se está planteando en España desde las administraciones centrales locales. Se da importancia a que sean las administraciones quienes regulen los mercados y establezcan las normas de calidad para la mejora de los servicios contando con la opinión de los consumidores para asegurar dicha calidad.

Sobre todo, la OCDE piensa se debe insistir en que los recursos, servicios y personal de orientación se adapten a las circunstancias de cada persona y sirvan para desarrollar aptitudes de autogestión información profesional, facilitando una mayor variedad de servicios y mejor información profesional.

Defienden una orientación profesional con servicios especializados, con estructuras fuertes y métodos más innovadores que hagan un mayor uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, sobre todo servicios adaptados a la realidad económica del momento siempre que aseguren de la calidad en el proceso de orientación (OCDE, 2003a).

El segundo texto a destacar de la OCDE del 2004, *Orientación profesional. Guía para responsables políticos*, también aparece tras el estudio realizado en el 2001 y 2002 entre los 14 países de la OCDE<sup>18</sup>. A raíz del estudio y en vista de las deficiencias observadas, aparecieron una serie de recomendaciones o de buenas prácticas dirigidas a los responsables políticos de los Estados miembros para utilizar una serie de herramientas y prácticas que les ayude a “enfrentarse a estos problemas de ambas organizaciones a aprovechar la orientación profesional como una herramienta de la política pública” (OCDE, 2004d, pp. 4-10) que incidiera en la educación la formación y por tanto en el empleo.

Para ello la OCDE, primero expone una serie de desafíos para los responsables políticos, facilitando ejemplos de buenas prácticas para dichos desafíos y haciendo que se cuestionen el cómo lo realizarán y cómo ser más eficaces en la consecución de resultados tiene por objetivos:

- Mejorar la orientación profesional para los jóvenes en los niveles superiores de educación y para los jóvenes que están en situación de riesgo social o abandono escolar adaptándose para ello a sus condiciones y entornos. Debe “ir dirigido también a desarrollar la capacidad de las personas de gestionar su futuro o trayectoria profesional de forma autónoma” (OCDE, 2004d, p. 8).
- Mejorar la orientación profesional para los adultos, presentando como un desafío los servicios de orientación para los de mayor edad, apoyando “el envejecimiento activo” (OCDE, 2004d, p.38).
- Ofrecer una orientación de calidad en servicios públicos, servicios privados. Organizaciones empresariales, sindicatos, así como en las empresas desde el mismo en el puesto de trabajo.

---

<sup>18</sup> Alemania, Australia, Austria, Canadá, Corea, Dinamarca, España, Finlandia, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega. Reino Unido y la República Checa

- Mejorar el acceso a la orientación profesional mediante la utilización de las nuevas tecnologías y las TIC, así como el desarrollo de la calidad de los servicios de orientación profesional en Internet. Completándose los servicios públicos con servicios externos a los habituales.
- Mejorar los sistemas que apoyan a la orientación profesional mediante la evaluación de los servicios de orientación profesional mediante “un foro nacional para el desarrollo de los sistemas y la política de orientación en el que participen representantes de la administración y de las partes interesadas, como los empresarios y los sindicatos, así como las organizaciones fundamentales que prestan estos servicios” (OCDE, 2004d, p.9). Con ello indica se reforzarían los programas políticos de los países.

Otros puntos de interés son las recomendaciones por un sistema de orientación a lo largo de la vida y centrado en el ciudadano. Ampliar el acceso de orientación al ciudadano, ampliando lugares y horarios de acceso a los servicios, así como ampliar la formación sobre el mercado de trabajo y los recursos disponibles de orientación.

Un aspecto importante es la recomendación que se hace respecto a la formación de los profesionales de la orientación, por lo que propone “Crear itinerarios nacionales de formación y cualificación para que los profesionales puedan progresar” (OCDE, 2004d, p.53), así como una formación específica para los orientadores en colaboración con las instituciones educativas superiores y a la vez se realice un marco de competencias de dichos profesionales de la orientación profesional.

Respecto a la financiación aconsejan que sea de la administración central, regional o local y se subcontraten servicios, pero que velen por la calidad de los mismos. Sobre todo, “Incluir la idea de un servicio de orientación profesional global, integrado y a lo largo de la vida en las políticas de aprendizaje a lo largo de la vida que se están desarrollando” (OCDE, 2004c, p.60) y utilizar las posibilidades de financiación para ello que ofrece el Fondo Social Europeo y el Banco Mundial.

Respecto a la calidad de la orientación profesional, para que exista se debe investigar en mecanismos y en normas de calidad. Estudiar otros modelos y aprender de la experiencia de los otros países. Pero también da importancia a la valoración que hacen los clientes de los servicios recibidos, midiendo también las aptitudes y capacidades de dichos servicios. Todos estos datos se tienen que recoger con colaboración de los interesados en el proceso, los usuarios,

administración y profesionales. Y que “una unidad de investigación que se centre específicamente en cuestiones de orientación profesional con objeto de reforzar la información necesaria para guiar la elaboración de la política” (OCDE, 2004d, p.68).

En el documento se presenta un compromiso de aprendizaje a lo largo de la vida y las políticas activas de empleo con dos desafíos: Uno referido a que se enseñe a gestionar el futuro profesional “ desarrollando capacidades de planificación profesional y empleabilidad y encontrar métodos de financiación eficaces para ampliar el acceso de los ciudadanos a la orientación profesional en todo momento de su vida” (OCDE, 2004d, p.70), es decir mediante la orientación se facilite al sujeto, identificar sus aptitudes, capacidades e intereses, así como tomar decisiones en educación, empleo y gestionar su trayectoria profesional y de aprendizaje e acuerdo a sus objetivos vitales.

Para lograrlo se aconseja seguir unos objetivos comunes como son la inversión en educación y formación, la eficacia en el mercado laboral, el aprendizaje a lo largo de la vida, la inclusión social, la igualdad social y el desarrollo económico, y la OCDE recomienda seguir los principios en los servicios de orientación recogidos en la tabla 2.14 (OCDE, 2004d, p.76).

**Tabla 2.16**

*Principios que constituyen la base de los servicios de orientación según la OCDE*

<b>Que se centre en el beneficiario</b>	<b>Que capacite a los ciudadanos</b>	<b>Que mejore y facilite el acceso</b>	<b>Que asegure la calidad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia</li> <li>• Imparcialidad</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Igualdad de oportunidades</li> <li>• Enfoque global</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa</li> <li>• Habilitación:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Amabilidad y empatía</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Idoneidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación de los métodos de orientación</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Derecho de reparación</li> <li>• Personal competente</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia a partir del texto OCDE. (2004c). Orientación profesional. Guía para responsables políticos.

Por último, se ofrece una serie de criterios para evaluar la calidad de la orientación, en primer lugar, se basa en la participación del ciudadano y del usuario facilitándole cartas de usuario e implicando a éstos en el diseño, gestión y evaluación de los servicios y productos de orientación. Indicando la importancia de conseguir primero unos sistemas que garanticen los servicios y que éstos se adapten a las necesidades de los usuarios y además abalen las competencias de los orientadores y “que exista una coherencia en la relación entre los servicios y que se garantice



también la independencia para evaluar las actividades de orientación en entidades privadas entre empresarios” (OCDE, 2004d, p. 80).

Tras el informe del Consejo y la Comisión del 2004 Educación y formación 2010, se crearon tres instrumentos con el fin de mejorar y reformar entre, los 32 países, en ese momento miembros de la Unión Europea la orientación a lo largo de toda la vida. Estos instrumentos los presentó en el 2006 el CEDEFOP mediante un manual publicado conjuntamente con la UE y la OCDE. Su finalidad es mediante una serie de sugerencias, opciones políticas y buenos consejos, como son los de “mejorar la orientación de jóvenes y adultos, incrementar el acceso a los servicios y fomentar el desarrollo de los sistemas de orientación. permiten responder a necesidades nacionales, regionales o locales en los sectores educativo, formativo y del empleo” (CEDEFOP 2006, p.9). La finalidad de estos instrumentos se centra en la reorientación de los servicios para desarrollar la capacidad profesional de la persona, conseguir la ampliación del acceso a los servicios y su mejora. El documento pone como punto esencial la orientación a lo largo de toda la vida, cuyos objetivos son los de “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, p.12) , sin olvidar el apoyo a las instituciones, empresas, organizaciones.

Otra normativa sobre el tema de Orientación a lo largo de la vida, y que incide sobre la necesidad de que los países dispongan de unos potentes servicios de orientación que ayuden al ciudadano a saber gestionar su propio aprendizaje y carrera profesional a lo largo de la vida, es la resolución del Consejo de Europa del 21 de noviembre de 2008 *sobre la mejor manera de Incluir la orientación permanente en las estrategias permanentes de educación y formación permanente*. En ella se indica que la orientación forma un papel determinante en la toma de decisiones de los individuos durante toda su vida. Le capacita para gestionar su trayectoria profesional, a la vez que la orientación ayuda a enfrentarse con las necesidades del mercado de trabajo.

En este texto se recuerda la normativa del 2004 sobre el fortalecimiento de las políticas y sistemas en materia de orientación e insta a los países a seguir por ese camino. Y menciona la resolución del Consejo de 15 de noviembre de 2007 sobre nuevas cualificaciones para nuevos empleos en la que se afirma que gracias a los servicios de orientación se permite a los ciudadanos identificar

las competencias que son necesarias para acceder a nuevos empleos especialmente más especializados.

En esta resolución del 2008, se recuerda que en 2007, los estados miembros crearon una Red europea para el desarrollo de las políticas de orientación permanente *The European Lifelong Guidance Policy Network (GPN)* en la están incluidos los representantes de todos los Estados miembros que decidan participar, y con ello aumentar las posibilidades de aprendizaje mutuo y cooperación para el desarrollo de las políticas, sistemas y prácticas en el ámbito de la orientación permanente entre los Estados miembros-. Defendiendo todo lo dicho por CEDEFOP en el 2006 y aportando una serie de principios:

- *Favorecer la adquisición permanente de capacidades de orientación para lograr ciudadanos protagonistas de la construcción de su recorrido profesional y de aprendizaje.*
- *Facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de orientación sobre todos a los más desfavorecidos y con necesidades especiales.*
- *Desarrollar la garantía de calidad en los servicios de orientación mediante herramientas de prospección y competencias en base a los medios disponibles en el CEDEFOP*
- *Fomentar la coordinación y la cooperación en orientación de los distintos protagonistas a nivel nacional, regional y local desarrollando mecanismos nacionales y regionales de coordinación y cooperación eficaces y a largo plazo (Consejo de Europa, 2008 a, p. C 319/4).*

Se puede decir que en los últimos años la legislación europea en temas de orientación está vinculada a la formación profesional, a las nuevas cualificaciones profesionales, a la movilidad juvenil por Europa motivada con la aparición de la Red Eures, políticas activas de empleo y estrategia europea del 2020 de recuperación económica (CEDEFOP, 2011)

### 3. Desarrollo de los servicios de orientación para el empleo en España

No se puede profundizar en los servicios de orientación para el empleo sin basarse, aunque puede ser densa su lectura, en la legislación tanto nacional como autonómica, ya que es ahí en donde están las fuentes del pasado y del presente de la orientación laboral. Por ello este capítulo está totalmente relacionado con la legislación para atenerse a la veracidad. Pero para facilitar una visión global de dicha legislación se ha realizado la Tabla 2.19 al final de este epígrafe.

La orientación profesional está en nuestro país totalmente relacionada con los servicios públicos de empleo a nivel estatal (SEPE) y los servicios de empleo regionales con diferentes denominaciones. Se puede decir que el *SEPE es un organismo autónomo que está adscrito al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que, junto con los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, forma el Sistema Nacional de Empleo*<sup>19</sup>.

Tras la desaparición en el 2003 del Instituto Nacional de Empleo INEM. El SEPE asumió las funciones del anterior y desde entonces, está encargado del diseño, desarrollo de medidas y de acciones para todo lo relacionado con el empleo y que se adaptan a las realidades de los diferentes territorios nacionales a través de los servicios de empleo de las comunidades autónomas. El Real decreto 1380/2008 de 1 de agosto aprobó la estructura orgánica y de participación institucional del SEPE que mantuvo la estructura orgánica establecida por el INEM según decreto 1458/1986 de 6 de junio. El INEM se creó según el artículo 5 del Real Decreto-ley 36/1978, de 16 de noviembre como un organismo autónomo de carácter administrativo adscrito al Ministerio de Trabajo “para la Promoción Profesional Obrera y la Obra de Formación Profesional de la Administración Institucional de Servicios Socio Profesionales “(p.26247).

#### 3.1. Marco legislativo de los Servicios Públicos de Empleo

Como se comentó en el epígrafe anterior el INEM fue el primer responsable de los servicios públicos de empleo, sus funciones fueron las de organizar los servicios de empleo de forma pública y gratuita para ayudar a los trabajadores a encontrar un empleo y además colaborar con las empresas en la contratación de trabajadores de acorde a las necesidades del empresario y del perfil del demandante de empleo. Por otro lado, tenía la función de fomentar la formación de los

---

<sup>19</sup> [https://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/quienes\\_somos/quienes\\_somos.html](https://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/quienes_somos.html)

trabajadores a través de acciones para su actualización y perfeccionamiento y gestionar y controlar las prestaciones de empleo y subvenciones para la ayuda y fomento del empleo, así como todas las acciones relativas a las acciones empleo.

En la actualidad los servicios de empleo están transferidos a las comunidades autónomas en materia de formación y empleo, y las prestaciones por desempleo de nivel contributivo están gestionadas y abonadas por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

Desde el 1997 en que se traspasó a la Generalidad de Cataluña la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito de trabajo, el empleo y la formación (Real decreto 1050/1997), hasta el 2010 en el que se traspasaron las funciones y servicios a la Comunidad Autónoma del País Vasco en materias de, el empleo y la formación profesional para el empleo (Real Decreto 1441/2010); entre estos intervalos de años, se fueron transfiriendo todas las competencias en materia de empleo y formación al resto de las comunidades autónomas, a excepción de las ciudades de Ceuta y Melilla que dependen del SEPE.

Como se puede observar en la tabla 2.17 en el 2016 los servicios de empleo tienen diferentes denominaciones en cada comunidad autónoma y están coordinados por diferentes consejerías. Todos ellos tienen competencia en materia de empleo, formación y orientación profesional siempre con fondos públicos y los fondos europeos (SEPE, 2016).

Para centrar el desarrollo de los servicios de la orientación en España, hay que remontarse a la relación que existe entre la orientación laboral y la formación ocupacional, ya que, aunque la formación ocupacional apareció antes ambas están muy vinculadas en la legislación y sus fines son los mismos, la mejora de la ocupabilidad (Real Decreto-ley 36/1978, artículo 5).

Los principios de la formación ocupacional, se basan en la Ley 51/1980 de 8 octubre, Básica de empleo, al regular el programa de formación Profesional Ocupacional Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a través del Instituto Nacional de Empleo (INEM) instauró un programa anual de formación profesional ocupacional gratuito para los demandantes de empleo que se quisieran incorporar al mundo laboral, para reconvertirse profesionalmente y especializarse.

**Tabla 2.17** Servicios de empleo en las diferentes comunidades autónomas de España

COMUNIDAD	NOMBRE DEL SERVICIO DE EMPLEO	CONSEJERÍA U ORGANISMO DEL QUE DEPENDE
 <b>ANDALUCIA</b>	<b>Servicio Andaluz de Empleo</b> <a href="http://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaycomercio.html">http://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaycomercio.html</a> <a href="http://andaluciaorienta.net/category/ofertas-sae">http://andaluciaorienta.net/category/ofertas-sae</a>	Consejería de empleo, empresa y comercio  Departamento de Economía, Industria y Empleo
 <b>ARAGON</b>	<b>Instituto Aragonés de Empleo</b> <a href="http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/OOA/A/InstitutoAragonésEmpleo/ÁreasTemáticas/InaemOficinas/Directorío/INAEM/ci.OficinaElectronica.detalleInaem">http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/OOA/A/InstitutoAragonésEmpleo/ÁreasTemáticas/InaemOficinas/Directorío/INAEM/ci.OficinaElectronica.detalleInaem</a>	Consejería de empleo Industria y Turismo
 <b>ASTURIAS</b>	<b>Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias (TRABAJASTUR)</b> <a href="http://www.asturias.es/portal/site/trabajastur">http://www.asturias.es/portal/site/trabajastur</a>	Consejería de empleo Industria y Turismo
 <b>CANARIAS</b>	<b>Servicio Canario de Empleo (SCE)</b> <a href="http://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce/principal/servicios">http://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce/principal/servicios</a>	Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias
 <b>CANTABRIA</b>	<b>Servicio Cántabro de Empleo (EMCAN)</b> <a href="http://www.empleacantabria.com/es/portal.do">http://www.empleacantabria.com/es/portal.do</a>	Consejería de Economía, Hacienda y Empleo
 <b>CASTILLA LA MANCHA</b>	<b>Servicio de Empleo y Formación</b> <a href="http://empleoyformacion.jccm.es/">http://empleoyformacion.jccm.es/</a>	Consejería de Economía, Empresas y Empleo
 <b>CASTILLA Y LEÓN</b>	<b>Servicio Público de Empleo de Castilla y León</b> <a href="http://www.empleocastillayleon.com/index.jsp">http://www.empleocastillayleon.com/index.jsp</a>	Consejería de Empleo
 <b>CATALUÑA</b>	<b>Servei d' Ocupació de Catalunya (SOC)</b> <a href="https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socweb/opencms/socweb_ca/home.html">https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socweb/opencms/socweb_ca/home.html</a>	Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.
<b>CEUTA</b>	<b>Fomento y empleo</b> <a href="http://www.ceuta.es/ceuta/servicios-cam/fomento-y-empleo/#?page=cb00">http://www.ceuta.es/ceuta/servicios-cam/fomento-y-empleo/#?page=cb00</a>	Consejería de Presidencia Gobernación y empleo (no tiene transferida competencias)
 <b>COMUNIDAD MADRID</b>	Servicio Regional de Empleo de la Comunidad De Madrid: Portal de empleo de la Comunidad <a href="http://www.madrid.org/cs/">http://www.madrid.org/cs/</a>	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
 <b>COMUNIDAD VALENCIANA</b>	<b>El Servicio Valenciano de Empleo y Formación (Servef)</b> Servei Valencià d'Ocupació i Formació <a href="http://www.servef.gva.es/miservef">http://www.servef.gva.es/miservef</a>	Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo
 <b>EXTREMADURA</b>	<b>Servicio extremeño de empleo (SEXPE)</b> <a href="http://www.empleaextremadura.com/">http://www.empleaextremadura.com/</a>	Consejería de educación y empleo
 <b>GALICIA</b>	<b>Servizo público de emprego de Galicia</b> <a href="http://emprego.xunta.es/cmspro/contido">http://emprego.xunta.es/cmspro/contido</a>	Conselleria de emprego e industria
 <b>ISLAS BALEARES</b>	<b>Servei d'ocupació Balear (SOIB)</b> <a href="http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?lang=es&amp;codu0=1464">http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?lang=es&amp;codu0=1464</a>	Conselleria de Treball Comerç i Indústria
 <b>LA RIOJA</b>	<b>Servicio Riojano de Empleo</b> <a href="http://www.larioja.org/empleo-formacion/es">http://www.larioja.org/empleo-formacion/es</a>	Consejería de Educación, Formación y Empleo:
 <b>MELILLA</b>	<b>Servicio empleo Melilla</b> <a href="http://www.melilla.es/melillaPortal/index.jsp?codResi=1">http://www.melilla.es/melillaPortal/index.jsp?codResi=1</a>	Consejería de Economía y Empleo (no tiene transferida competencias)
 <b>NAVARRA</b>	<b>Servicio Navarro de Empleo</b> <a href="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</a>	Vicepresidencia de Desarrollo económico: Dirección General de Política Económica, Empresarial y Trabajo
 <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)</b> <a href="http://www.sefcarm.es/">www.sefcarm.es/</a>	Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo
 <b>PAIS VASCO</b>	Euskai Enplegu Zerbitzua <b>Servicio Vasco de Empleo</b> <a href="http://www.lanbide.euskadi.eus/inicio-lanbide/">http://www.lanbide.euskadi.eus/inicio-lanbide/</a>	Departamento de Empleo y Políticas sociales

Fuente: Elaboración propia siguiendo las páginas web de las comunidades autónomas y del SEPE <https://www.sepe.es/LegislativaWeb/>

En la Orden de 31 de julio de 1985 se crearon las bases del plan nacional de Formación e inserción profesional, potenciando las acciones de formación profesional para jóvenes y parados de larga duración con las medidas de fomento de empleo, ampliar y modernizar la cualificación y reciclaje profesional sobre todo en colectivos con dificultades para encontrar empleo por tener conocimientos obsoletos en el entorno productivo y tecnológico.

Se empezó a fomentar la formación continua de trabajadores ocupados. Y apareció, como uno de los nuevos instrumentos de gestión la figura de *promotores de orientación e inserción profesional*. (cap. I, artículo 15, p.188) que resumiendo sus funciones son:

- *La promoción de las iniciativas de formación profesional ocupacional adecuadas a las necesidades detectadas en los usuarios.*
- *Hacer prospección continua, para detectar las necesidades de cualificación profesional que tienen las empresas en cada municipio.*
- *Participar en la selección y control de los Centros Colaboradores que realizan las acciones y en la evaluación de la formación para así valorar sus efectos sobre la inserción profesional alumnos que realizan los cursos. Permitiendo con ello, una mayor rentabilidad de los recursos de que dispone la administración.*
- *Por último, en relación con este estudio y con la finalidad de lograr la inserción profesional de los usuarios sería es el de promover y realizar las actividades de orientación e información profesional*

Este programa dotó de carácter permanente al Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional a través del Real Decreto 1618/1990 de 14 de diciembre en donde se definían claramente los colectivos, Y es de gran interés para la orientación profesional porque en este Real Decreto en su artículo 25 menciona también como nuevos instrumentos de gestión para desarrollar y gestionar los programas la organización *de un grupo de promotores de orientación e inserción profesional* (p.37953) los mismos que aparecían en la anterior orden 31 de julio de 1985. Y “con funciones similares entre ellas realizar actividades de orientación e información profesional con el fin de facilitar la inserción profesional de los trabajadores” (Real decreto 1618/1990, p.37853).

Con estos artículos y la contratación pública de promotores de empleo en oferta pública se comienza la andadura de la Orientación laboral en los Servicios públicos de empleo de INEM en

cada provincia y posteriormente comunidad Autónoma, pero tardarían mucho tiempo en ser una orientación laboral individualizada.

El Real decreto 631/1993 de 3 de mayo por el que se regula el *Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional*, inicia la reorganización de las acciones de formación ocupacional la separación de la formación de ocupados y desempleados, y poniendo un mayor énfasis en la reinserción profesional de las personas de paro. En su artículo 15 se vuelve a mencionar a los promotores de orientación e inserción profesional con las mismas funciones, pero en realidad no hay servicios de orientación en las oficinas de empleo.

A partir de ese momento el reciclaje profesional de los trabajadores ocupados se articula a través de tres Acuerdos Nacionales sobre Formación Continua. En los que participaban además de las comunidades autónomas, las organizaciones empresariales y los sindicatos, las organizaciones representativas de los trabajadores autónomos y de economía social estos son:

El 1er. Acuerdo firmado el 16 de diciembre del 1992, el 2º acuerdo se firmó por cuatro años el 19 de diciembre 1996 , periodo que no se llegó a terminar ya que entró en vigor 1 de enero de 2004 el Real Decreto 1046/2003, que regulaba el Subsistema de Formación Profesional Continua, y el 3er. Acuerdo se realizó en diciembre del 2000, este último tuvo como novedad la incorporación de la Administración al modelo de gestión, con el fin de mejorarlo, simplificando y agilizando la tramitación de las iniciativas. Ello dio lugar a la creación de la actual Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. El 4º acuerdo con Resolución de 3 de marzo de 2006 y según su artículo 8 “el Sistema de formación para el empleo deberá articularse en torno como uno de sus ejes a la Integración de los subsistemas de formación ocupacional y continua, manteniendo sus especificidades, en el marco del aprendizaje a lo largo de la vida “(Real Decreto 1046/2003, p. 11774).

Sin embargo, a pesar de estos intentos por mejorar la formación ocupacional todos estos años, como indica en el apartado III del Real Decreto–Ley 4/2015 de 22 de marzo *para la reforma urgente del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral*, este sistema Presenta debilidades y se precisa mejorar las políticas activas sobre todo de formación ocupacional para que existan garantías laborales y crear empleo estable, “se acomete una reforma integral del sistema que garantiza el interés general y la necesaria estabilidad y coherencia que el sistema precisa” (p.25021)

Ante esta situación se creó para paliarla, según menciona su artículo 27, una Fundación Estatal para la Formación en el Empleo “constituida por la Administración general del Estado, las comunidades autónomas y las organizaciones empresariales y sindicales más representativas” (p.25053), cuya finalidad como indica el artículo es entre otras la de realizar prospección y orientar sobre prioridades formativas a los usuarios, además de mejorar la gestión y calidad de formación y la actualización de cualificaciones profesionales, todo lo referente a los certificados de profesionalidad y a las especialidades formativas y en el proceso de la actual formación dual.

Si bien existe una gran vinculación entre la formación ocupacional y la orientación ya que el orientador es una pieza clave para asesorar sobre su acceso a la misma, se puede decir que el modelo institucional de orientación profesional del INEM apareció con la Orden de 20 de enero de 1998 cuando se establecieron las acciones de Orientación Profesional para el empleo y el Autoempleo (OPEA) creándose las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro que colaboraban con el INEM en el desarrollo de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia al autoempleo.

Estas acciones estaban dirigidas a demandantes de empleo con la finalidad de incrementar su capacidad de ocupación. Las mismas posteriormente pasaron a depender tras el traspaso de competencias en materia de empleo, a las comunidades autónomas. Las acciones y su estructura y forma de impartir orientación, considerada como muy rígida y burocrática, no se modificaron en los servicios autonómicos hasta su desaparición en el 2013.

Las acciones OPEA nacieron con la finalidad de ayudar a colectivos más desfavorecidos, mayores de 45, parados de larga duración, mujeres, minorías culturales y discapacitados, pero con el tiempo se volvieron acciones repetitivas siempre con los mismos contenidos y no voluntarias ya que se citaban en primer lugar a los usuarios que cobraban prestaciones y año tras año los mismos usuarios acudían a los servicios a recibir las mismas herramientas y estrategias sin profundizar en el proyecto vital y profesional del sujeto ( Pérez Boullosa en Sobrado,2009; Sánchez, 2010).

En la actualidad y desde hace una década la orientación está muy vinculada a las políticas de empleo que según definición de la ley 56/2003, en su artículo 1 dice que tiene por finalidad, “garantizar la efectiva igualdad de oportunidades y la no discriminación, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 9.2 de la Constitución Española, en el acceso al empleo y en las acciones



orientadas a conseguirlo, así como la libre elección de profesión oficio sin que pueda prevalecer discriminación alguna” (p.44764).

El Plan Anual de Política de Empleo (PAPE) según ley 56/2003 de 16 de diciembre establece en su capítulo II, artículo 23, que las políticas activas de empleo engloban “las medidas de orientación, empleo y formación para mejorar las posibilidades de acceso al empleo de los desempleados” (p. 44769).

Hay que destacar una serie de legislación relacionada con la formación y vinculada a las necesidades de orientación que generan por la incorporación y utilización de dicha orientación en los usuarios. Tal el caso del Real Decreto 1538/2006 se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. O la creación del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SNCFP) por Ley Orgánica 5/2002 de 19 junio de las Cualificaciones y Formación Profesional, con competencias exclusivas atribuidas al Estado y en cooperación con las Comunidades Autónomas que permitió la realización de cambios en la formación profesional.

Importantísimo es el Real decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de Formación Profesional para el empleo ya que supone una integración del sistema de Formación Ocupacional y el sistema de formación continua que también está muy relacionado con el Real Decreto 1506/2003, por el que se establecen las directrices de Certificado de Profesionalidad en que las acciones de orientación con los usuarios son necesarias en todo el proceso.

La Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, dentro de la exposición de motivos de la ley se mencionan dos líneas de actuación fundamentales, la información y la orientación profesional y empleo, indicando la función que tiene la orientación en el proceso de acreditación. Textualmente se mencionan en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional se mencionan como fines principales entre otros el “proporcionar a los interesados información y orientación adecuadas en materia de formación profesional y cualificaciones para el empleo” (Ley 5/2002, p.22438). (Ampliar información en Anexo 2.4).

En el artículo 15 de la ley, *sobre la organización de la información y orientación profesional* menciona que en este servicio podrán participar también “las Administraciones educativas y

laborales, de la Administración local y de los agentes sociales” (p.22441) e indica que será la Administración General del Estado el que tenga la responsabilidad de dicha coordinación.

También añade que son los servicios de información y orientación profesional de las Administraciones Públicas deben facilitar proporcionar “información al alumnado del sistema educativo, las familias, los trabajadores desempleados y ocupados ya a la sociedad en general” (p 22441), sin olvidar a los interlocutores sociales.

Este Ley del 2002 establece diferentes instrumentos considerando la información y orientación profesional como uno de los aspectos fundamentales del Sistema. Es tarea de la orientación en las certificados de profesionalidad el de asesorar sobre las oportunidades de acceso al empleo y sobre las ofertas de formación para facilitar la inserción y reinserción laboral (Sarasola en Echeverría, 2010), ya que para alguno de sus fines como son como se menciona en la ley el de capacitar a los trabajadores para el ejercicio profesional, el de favorecer el espíritu emprendedor, así como evaluar y acreditar oficialmente la cualificación profesional es indispensable la labor del orientador profesional.

La función de la orientación en este ámbito de las cualificaciones profesionales, sería la de diagnóstica o evaluadora de las características, competencias, conocimientos y habilidades, del sujeto para certificar su profesionalidad o lo que desde el año 1989 se denominaba en el INEM clasificación profesional y que en este caso sería una clasificación “como forma de acreditación de las competencias adquiridas a través de la formación profesional ocupacional y de la experiencia laboral “(Sarasola e Echeverría, 2010, p.364).

El Real Decreto 395/ 2007, en su Artículo 31 sobre *información y orientación profesional*, incide en que el sistema integrado de información y orientación profesional estará al servicio de la mejora de la empleabilidad de los trabajadores, así como del desarrollo del espíritu emprendedor y del apoyo a iniciativas empresariales y de autoempleo, e indica que “se reforzarán las actuaciones de los Servicios Públicos de Empleo y de esta manera , favorecer el desarrollo de un sistema integrado de orientación y formación profesional” (p.15593).

El Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral, habla en su capítulo III, Artículo 8, sobre *información y orientación*, recomienda a las administraciones educativas y laborales además de las

administraciones locales, agentes sociales, otras entidades como organizaciones públicas y privadas garantizar un servicio de información y orientación abierto y permanente para facilitar la decisión de participar en el procedimiento conforme a los requisitos establecidos. (Anexo 2.5)

Este mismo artículo 8 continúa diciendo que serán es responsabilidad de *las administraciones competentes* quienes faciliten todas las entidades destinadas a impartir servicios de información y orientación sobre reconocimiento de competencias, “los modelos de cuestionarios de autoevaluación de las unidades de competencia que sean objeto de evaluación en cada convocatoria, con el fin de que las personas participantes identifiquen su posible competencia profesional en alguna de las mismas” (p.4).

Otra de las recomendaciones es que las administraciones implicadas como es el Ministerio de Trabajo e Inmigración y el Ministerio de Educación en los servicios de orientación, “garanticen la formación y actualización de los orientadores” (Real Decreto 1224/2009, p.4). y que con “la colaboración de las administraciones de las comunidades autónomas, una Plataforma de Información y Orientación Profesional que permita obtener información relativa al procedimiento de evaluación y acreditación, a las convocatorias y a las ofertas de formación” (Real Decreto 1224/2009, p.5). Dicha plataforma en la actualidad parte del Sistema Integrado de Información y Orientación (Ver Anexo 2.5).

En opinión de Manzanares “la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, mediante la incorporación del artículo 15 bis, en la ley 5/2002 de las Cualificaciones y Formación Profesional, refuerza el papel de los sistemas de orientación para el asesoramiento de los ciudadanos en relación con las posibilidades de formación y empleo y la complementariedad de los dispositivos dependientes de las administraciones “(Manzanares, 2013, p.67).

El artículo 55 del Real decreto 1147/2011 *de ordenación de la formación profesional del sistema educativo*, configuran el marco general sobre la organización de la información y orientación profesional indicando el artículo que: “el Ministerio de Educación y las Administraciones educativas colaborarán en la actualización de la plataforma informática integrada de información y orientación profesional ([www.todofp.es](http://www.todofp.es)), para lograr una mejora tanto de la coordinación y la complementariedad de las distintas plataformas existentes”. (p.86879). El artículo 55 de este decreto también da protagonismo a los centros integrados de formación profesional y los Centros

de Referencia Nacional para que sean ellos quienes puedan elaborar los recursos y los modelos de orientación profesional que sean guía para las entidades de formación.

Con estas medidas se pretende lograr mayor eficacia en los servicios, coordinando entre si los de las administraciones educativas y laborales.

Real Decreto ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo en el capítulo IV focaliza sus medidas “en la transformación en profundidad de los actuales programas de políticas activas de empleo y en la redefinición de su contenido y desarrollo para que sean más útiles para las personas desempleadas” (p 19252).

Este decreto también indica en su artículo 19 quáter, dentro del *contenido del catálogo de servicios* que los servicios dispondrán de un servicio de orientación y de información para las personas desempleadas y para ocupadas, en el que hará “un diagnóstico individualizado del perfil” (p. 19250), en el Anexo 2.6 se pueden consultar otras actuaciones.

La Estrategia Española de Empleo 2012-2014, que recoge el anexo del Real Decreto 1542/2011, de 31 de octubre, dice que se llevaran a efecto un 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.

Afecta también este decreto, “a las medidas para el fortalecimiento y la modernización de los instrumentos administrativos y de servicio a las personas y empresas ...para reforzar la coordinación de todos los actores públicos y privados que realizan actuaciones encaminadas a lograr los mismos objetivos” (Real Decreto 1542/2011, p.121070).

Las Comunidades Autónomas y el Servicio Público de Empleo Estatal propusieron en la Resolución de 24 de julio del 2012, para su inclusión en el Plan Anual de Política de Empleo de 2012 un total de 522 acciones y medidas para cada uno de sus objetivos, entre ellas en destacar acciones importantes sobre orientación y formación.

Según dicha Resolución de 16 de septiembre de 2014, se establecen una serie de los objetivos comunes de los Servicios Públicos de empleo 2014 en torno 422 acciones y a 6 ejes, que son la orientación, la formación, las oportunidades de empleo, la igualdad de oportunidades de acceso al empleo, el emprendimiento y la mejora del Marco Institucional del Sistema Nacional de Empleo. En concreto en lo referente a orientación, en la tabla 2.18 se destaca lo mencionado. En todas estas acciones la orientación tiene que estar presente directa o indirectamente y se incide en que se lleve a cabo la modernización de los servicios públicos de empleo para que exista una mayor vinculación con las entidades colaboradoras fomentando las TIC y modernizando las oficinas de empleo. Para ello también se aprobaron 12 medidas de modernización de los Servicios Públicos de Empleo (AGE, 2012).

**Tabla 2.18**

*Medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo*

<b>Medidas propuestas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico individualizado sobre el perfil, las necesidades y expectativas de la persona desempleada mediante entrevistas personalizadas, para poder encontrar un empleo.</li> <li>• Información y gestión de ofertas de empleo adecuadas, incluyendo las procedentes de los otros países de la Unión Europea, así como información sobre el mercado de trabajo, y los incentivos y medios disponibles para el fomento de la contratación y el apoyo a las iniciativas emprendedoras.</li> <li>• Diseño, elaboración y realización de un itinerario individual y personalizado de empleo que podrá incluir servicios de orientación e información para el empleo y el autoempleo, de mejora de su cualificación profesional y de su empleabilidad, y contactos con las empresas, entidades y organismos públicos para facilitar su inserción laboral.</li> <li>• Oferta de acciones de formación profesional para el empleo, con acreditación oficial a través del Repertorio de Certificados de Profesionalidad cuando estén vinculadas al Catálogo Nacional de Cualificaciones, así como la promoción de prácticas no laborales de la formación realizada.</li> <li>• Evaluación y, en su caso, reconocimiento de las competencias adquiridas por la experiencia laboral mediante la acreditación oficial de su cualificación.</li> <li>• Información, reconocimiento y pago de las prestaciones y subsidios por desempleo, impulsando y desarrollando su gestión por medios electrónicos</li> </ul>

*Fuente:* Decreto ley 3/2011 (Boletín Oficial del Estado, 43, p. 19249)

La Estrategia Española de activación para el empleo 2014-2016, publicado por el SEPE en el 2014 y el plan anual de Política para el empleo para el año 2014, según la resolución de 16 de septiembre del 2014 en donde se adopta el acuerdo de distribución de fondos 2014 para su gestión por las Comunidades autónomas, tiene como uno de sus objetivos prioritarios “el de mejorar la empleabilidad de los jóvenes y cumplir lo previsto por la garantía juvenil mejorando la empleabilidad de otros colectivos especialmente afectados por el desempleo” (p.74495 ). Incorporando objetivos y actuaciones que se reflejan en las Tablas 2.19 y 2.20.

**Tabla 2.19**

*Objetivos y medidas del Plan Anual de Política de Empleo 2012/14*

Objetivos	Algunas de las Acciones
<p><b>Objetivo 1</b> Finalidad: solventar la tasa de desempleo juvenil mediante 101 medidas para mejorar su ocupabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaciones dirigidas a la Orientación Profesional como la realización de itinerarios de inserción para jóvenes.</li> <li>• Acciones formativas dirigidas a jóvenes desempleados, realización de prácticas no laborales en empresas y desarrollo de prácticas para jóvenes desempleados.</li> <li>• Programas de empleo-formación como escuelas taller y otros similares</li> </ul>
<p><b>Objetivo 2</b> Medidas para el resto de colectivos en paro con 204 medidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaciones dirigidas a la Orientación Profesional como la realización de itinerarios de inserción para desempleados, así como acciones de orientación para el empleo y el autoempleo.</li> <li>• Acciones formativas de oferta dirigidas a desempleados, realización de prácticas no laborales en empresas y desarrollo de prácticas para desempleados. Asimismo, se incluyen actuaciones para la acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.</li> <li>• Planes de recualificación para la atención de desempleados procedentes de sectores en crisis.</li> <li>• Programas de empleo-formación como talleres de empleo y otros similares.</li> <li>• Medidas a favor del autoempleo para desempleados, incluyendo formación en cooperativas y sociedades laborales, así como entidades de economía social</li> </ul>
<p><b>Objetivo 3</b> Medidas de apoyo a los emprendedores y el mantenimiento de los mismos en el mercado de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaciones de Orientación Profesional para el autoempleo.</li> <li>• Programas en materia de formación de tutorización de nuevos emprendedores</li> </ul>
<p><b>Objetivo 4</b> 31 medidas Dirigida a Acentuar las colaboraciones público-privadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• también preveía actuaciones dirigidas a la Orientación Profesional para el empleo y el autoempleo y la realización de itinerarios de inserción, así como Desarrollo de Proyectos Integrados de Empleo para desempleados.</li> </ul>
<p><b>Objetivo 5</b> Medidas para colectivos específicos dentro de las 108 medidas para promover la empleabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las actuaciones dirigidas a la Orientación Profesional como la realización de itinerarios de inserción, así como acciones de orientación para el empleo y el autoempleo.</li> <li>• Acciones formativas de oferta dirigidas a desempleados y ocupados, realización de prácticas no laborales en empresas y desarrollo de prácticas para desempleados.</li> <li>• También se incluyen actuaciones para la acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.</li> <li>• Planes específicos para la atención de desempleados.</li> <li>• Programas de formación e inserción para inmigrantes.</li> <li>• Medidas a favor del autoempleo para discapacitados, incluyendo formación en cooperativas y sociedades laborales, así como entidades de economía social. Proyectos Integrados para colectivos con dificultades de inserción.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base a los contenidos de la Resolución de 24 de julio del 2012, Boletín Oficial del Estado, 186 de 4 de agosto (pp.55724-55726)

Entre ellos está el colectivo de parados de larga duración, mayores de 55 años y los beneficiarios del programa PREPARA. dicha estrategia enfatiza también en la mejora de la formación ocupacional “así como mejorar la formación para el empleo, y lograr una mayor la vinculación entre políticas activas y pasivas de empleo impulsando con ello el emprendimiento” (p.74495).

**Tabla 2.20**

*Ejes y los servicios comunes de los Servicios Públicos de empleo 2014*

Ejes	Servicios
<b>Eje 1 de Orientación los servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de información profesional</li> <li>• Servicio de diagnóstico individualizado</li> <li>• Servicio de orientación profesional</li> <li>• Servicio de gestión de ofertas de empleo</li> <li>• Servicios prospectivos con empresas</li> <li>• Programas de orientación para el empleo y autoempleo</li> <li>• Programas de colaboración con agencias de colocación</li> </ul>
<b>Eje 2 de formación</b>	Está incluido un Servicio de información y orientación sobre el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral
<b>Eje 5 de emprendimiento</b>	Se prevé relacionado con la orientación, un servicio de asesoramiento para el autoempleo y la iniciativa

*Fuente:* Elaboración en base a la Resolución de 16 de septiembre de 2014, (Boletín Oficial del Estado, 232, pp. 74501-74502).

La Resolución de 29 de julio de 2015 por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2015, este Plan se enmarca en un contexto más amplio de reformas en el que se incluyen el Programa de Estabilidad 2015-2018.

En esta resolución se indica que tras la aprobación de la Estrategia Española de activación para el Empleo para el período 2014-2016, el Gobierno promovió la elaboración de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo que se aprobó y publicó mediante Real Decreto 7/2015, de enero y que como decía estaba “integrada por los servicios de orientación profesional, de colocación y de asesoramiento a las empresas, formación y cualificación para el empleo y de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento” (p.72013). Estos servicios mencionan que se recibirían de forma personalizada y se adaptarían a las necesidades del usuario.

Para ello se anuncia “La articulación de un itinerario personalizado para el empleo se configura como un derecho para las personas desempleadas y una obligación para los Servicios Públicos de Empleo” (p.72014).

Indicando el Real Decreto, que “dicha atención podrá prestarse de manera presencial, a través de las oficinas públicas de empleo y, en su caso, de las entidades colaboradoras de los Servicios Públicos de Empleo, o no presencial, a través del Portal Único de Empleo y medios técnicos o tecnológicos dispuestos a tal efecto” (Real Decreto 7/2015. p. 72014).

Estas actuaciones se realizaron con el fin de que existiera mayor coherencia con el artículo 206, *de acción protectora* de la Ley General de Seguridad social según Real Decreto 1/1994 de 20 de junio en el que se especifica que se realizarán a parte de las acciones de prestaciones por desempleo y de tipo asistencial, se indica que para los trabajadores “acciones específicas de formación, perfeccionamiento, orientación, reconversión e inserción profesional a favor de los trabajadores desempleados” (p.20.696).

Por último, destacar la importancia del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero en donde textualmente en su artículo 8 se explica de una forma más amplia que en los anteriores textos legislativos, lo que ofrece en la actualidad el Servicio de orientación profesional en el Sistema Nacional de Empleo, de ahí su importancia por recoger su contenido, ya que es base de los servicios de orientación en la actualidad (ver Anexo 2.7).

En su Artículo 8. Servicio de orientación profesional indica que dicho servicio tiene por objetivo prestar a los usuarios información, realizar el diagnóstico de la situación individual del sujeto, realizar asesoramiento, motivarle y acompañarle en sus transiciones laborales a lo largo de todo el proceso de su vida laboral. Por todo ello su fin es el de ayudar a que mejore su empleabilidad y fomentar su carrera profesional para con ello lograr un puesto de trabajo o asesorarle sobre el autoempleo. Incluyendo también otras acciones de derivar hacia otros servicios más especializados que el usuario necesite.

Dentro de las actividades del servicio de orientación están las de diagnosticar de forma individualizada y elaborar el perfil del usuario. Para ello el Real Decreto 7/2015, indica que para ello el orientador se centrara en “averiguar las habilidades del sujeto, las competencias, toda la formación que haya recibido y la experiencia que tenga” (p.9428). Además, no se pasará por alto todo lo relacionado con aspectos personales de situación personal, familiar, y sus intereses para con ello poder hacer una valoración del nivel de empleabilidad para incorporarse al mundo laboral.

De gran importancia y mencionado en este decreto, es poder facilitar al usuario del servicio un itinerario personalizado para el empleo, en donde se realicen acciones concretas que favorezcan su empleabilidad, siempre de común acuerdo entre orientador y orientado, para ello, “será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre el usuario y el servicio público de empleo” (p.9428).



En este itinerario se propone que se incorpore una serie de alternativas profesionales de empleo relacionadas con el perfil profesional del orientado, un itinerario formativo adecuado a sus características para la mejora de sus competencias y cualificación profesional y unas actuaciones de búsqueda activa de empleo. Todo esto mediante un acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y un seguimiento de las acciones que se vayan realizando, siempre teniendo presente cualquier acción necesaria para lograr la ocupabilidad del sujeto

Será necesario para ello realizar también un Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la realización del currículo personalizado del usuario a fin de que se refleje “su perfil profesional en términos de competencias profesionales” (p.9429) y poder ofrecerle las técnicas necesarias para la búsqueda activa de empleo o en su caso poder derivar a acciones de autoempleo.

Dentro de las recomendaciones también se incluyen asesorar sobre, sobre la formación ocupacional y en la formación en nuevas tecnologías, informar sobre la situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo, a fin de que perciban las posibilidades que se les ofrece para aumentar sus posibilidades de buscar empleo también a nivel de Europa, por lo que se informará también en temas de movilidad geográfica, ofertas de empleo y la Red Eures <sup>20</sup>(Real Decreto 7/2015).

Por último, mencionar la Resolución de 7 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Empleo, por el que se aprueba el Plan de Choque por el Empleo Joven 2019-2021, en el que se establecen 50 medidas repartidas en 6 ejes de actuación y cuya finalidad es la de “recuperar la calidad del empleo, luchar contra la brecha de género en el empleo y reducir el desempleo juvenil” (p.12657). El primer Eje de actuación es específicamente de Orientación y engloba la orientación profesional y la atención personalizada (ver anexo 2.12).

---

<sup>20</sup> Red Eures: La red europea de empleo <https://ec.europa.eu/eures/public/es/homepage>

**Tabla 2.21**

*Resumen de la legislación en relación con la orientación laboral y utilizada en el apartado 2.3.1 sobre los servicios públicos de empleo*

LEGISLACIÓN	TEMA DE INTERÉS
Real Decreto-ley 36/1978, de 16 de noviembre Ley 51/1980 Básica de empleo. de 8 octubre Orden de 31 de julio de 1985 Real Decreto 1618/1990 de 14 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del INEM como un organismo autónomo de carácter administrativo adscrito al Ministerio de Trabajo</li> <li>• Principios de la formación ocupacional y promotores de orientación</li> <li>• Bases del plan nacional de Formación e inserción profesional</li> <li>• Organización de un grupo de promotores de orientación e inserción profesional</li> </ul>
Real Decreto 631/1993 de 3 de mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reorganización de las acciones de formación ocupacional la separación de la formación de ocupados y desempleados y promotores de orientación e inserción profesional</li> </ul>
Real Decreto 1/1994 de 20 de junio Real decreto 1050/1997, de 27 de junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Seguridad social: acciones orientación</li> <li>• Primera transferencia competencias formación y empleo: Generalitat Catalunya</li> </ul>
Orden de 20 de enero de 1998, de 23 de enero Ley Orgánica 5/2002 de 19 junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecieron las acciones de Orientación Profesional para el empleo y el Autoempleo (OPEA)</li> <li>• Cualificaciones y Formación Profesional, con competencias exclusivas atribuidas al Estado: Orientación y formación</li> </ul>
Ley 56/2003, de Empleo de 16 diciembre Real Decreto 1046/2003, de 12 de septiembre Real Decreto 1506/2003, de 18 de diciembre Ley 56/2003 de 16 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información de los Sistemas de Empleo (SISPE)</li> <li>• Regulaba el Subsistema de Formación Profesional Continua</li> <li>• Directrices de Certificado de Profesionalidad</li> <li>• Servicios públicos de empleo de las Comunidades de las políticas activas la intermediación laboral, la gestión de la formación y de la orientación profesional</li> </ul>
Real decreto 395/2007, de 23 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsistema de Formación Profesional para el empleo y formación continua</li> </ul>
Real Decreto–Ley 4/2015 de 22 de marzo Resolución de 3 de marzo de 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma Sistema de Formación Profesional para el Empleo</li> <li>• Promover desarrollo de un modelo integrado de formación para el empleo</li> </ul>
Real Decreto 1538/2006 de 16 de diciembre Real Decreto 395/ 2007, de 23 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenación general de la formación profesional del sistema educativo</li> <li>• El sistema integrado de información y orientación profesional estará al servicio de la mejora de la empleabilidad de los trabajadores</li> </ul>
Real decreto 1380/2008 de 1 de agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de la estructura orgánica y de participación institucional del SEPE que mantuvo la estructura orgánica establecida por el INEM</li> </ul>
Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar un servicio de información y orientación abierto y permanente</li> </ul>
Real Decreto ley 3/2011, de 18 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios contarán para las personas ocupadas con Orientación e información sobre empleo, autoempleo y mercado de trabajo</li> </ul>
Ley 2/2011, de 4 de marzo Real Decreto 1147/2011 de 29 de julio Real Decreto 1542/2011, de 31 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuerza el papel de los sistemas de orientación</li> <li>• Ordenación de la formación profesional</li> <li>• Acciones y medidas de orientación, empleo y formación dirigidas a mejorar las posibilidades de acceso al empleo por cuenta ajena</li> </ul>
Resolución de 24 de julio del 2012 Real Decreto 7/2015, de 16 de enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 522 acciones: Política de empleo, y Orientación profesional</li> <li>• Elaboración de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo: servicios orientación</li> </ul>
Resolución de 29 de julio de 2015 Resolución de 7 de diciembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Política de Empleo</li> <li>• Plan de Choque para el Empleo Joven 2019-2021</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base a la legislación mencionada del BOE y BORM

### 3.2. Los servicios de orientación en la universidad

La orientación universitaria es la orientación que se proporciona en este nivel educativo a nivel académico personal y profesional de cara a la incorporación del alumno al mercado de trabajo y para ayudar en el proyecto profesional de los titulados. Se considera en este ámbito, la orientación como la realización de un proceso de intervención consciente programado y continuado entre el orientador y el orientado en respuesta a unas necesidades evaluadas por el orientador y solicitada por el alumno o el egresado universitario y que se realizan dentro contexto universitario. Es señal de calidad de la Universidad por el compromiso que se realiza con los estudiantes ayudándoles a realizar su proyecto profesional. A pesar de su importancia los servicios que prestan la Orientación al universitario se encuentran desconectados de la actividad docente y de la dinámica educativa de la institución (Apodaca y Lobato, 1997; Díaz Allue, 1995; Rodríguez Espinar, 1989; Toscano Cruz, 2011).

A pesar de la importancia que tiene la orientación profesional para toda la comunidad universitaria, no se dispone en España de ningún documento legal ni marco específico que aclare lo que debe de ser y cómo debe de impartirse la Orientación en el ámbito universitario.

La legislación sobre la Universidad está recogida en la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, modificada por el Real Decreto Ley 14/2012, de 20 de abril. En toda esta legislación hay escasas menciones a la orientación profesional en la universidad, ni siquiera en la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria (LRU) se menciona la orientación en el sistema universitario. Hay que acudir a la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación (LGE) de 1970 para encontrar una alusión al Curso de Orientación Universitaria (COU) y encontrar alguna referencia sobre aspectos de orientación en la universidad.

El artículo 125 de la Ley 14/1970 General de Educación, LGE recoge el derecho de los alumnos universitarios a una orientación educativa y profesional, se expone el estatuto del estudiante y se señala como uno de sus derechos el de la orientación educativa y profesional a lo largo de toda la vida escolar, derecho “a la orientación educativa y profesional a lo largo de toda la vida escolar, atendiendo a los problemas personales de aprendizaje y de ayuda en las fases terminales para la elección de estudios y actividades laborales“ (p.12540).

En el artículo 127 de la misma ley, se menciona el derecho de los estudiantes universitarios a la orientación educativa y profesional. Expone que se debe facilitar al alumno al ingresar en la universidad, de unos servicios de orientación educativa que le ayude a adaptar el Plan de Estudios a la capacidad, aptitud y vocación que tiene el alumno, y también que se ofrecerá esta orientación al término de cada nivel o ciclo para informarles sobre las distintas y variadas posibilidades ofertadas.

Otro aspecto que menciona la LGE es la necesidad que hay de ofrecer orientación profesional y una información relacionada con la situación del alumno y la perspectiva del empleo. Pero no aclara con qué recursos se va a contar ni la forma de realizarse.

A pesar de las indicaciones de la ley habría que esperar hasta el curso 1975/1976, a iniciativa de las Fundaciones Universidad-Empresa, para que aparecieran en España los tres primeros servicios de Orientación denominados Centros de Orientación e Información de Empleo (COIE), en la Universidad Politécnica, la Complutense y la Autónoma de Madrid. Estos servicios se crearon con la misión de atender las necesidades del alumno en el ámbito profesional, ya que existía una gran desconexión entre la formación universitaria y mundo laboral.

En 1982 ya ofrecían Orientación doce servicios más en otras universidades españolas. Estos COIE estuvieron muchos años bajo el amparo de los servicios del INEM, con la finalidad de ser un puente entre el fin de los estudios universitarios y el mundo laboral. En la actualidad se subvencionan con fondos de la Universidad y en ocasiones en años pasados con programas europeos.

En el anexo del Real Decreto 557/1991 de 12 de abril sobre creación y reconocimiento de universidades y centros universitarios se enumeran las exigencias materiales mínimas con las que han de contar las universidades para ser creadas, pero curiosamente no se tienen en cuenta los servicios de Orientación en ninguno de los ámbitos: académico, profesional y personal a la hora de crear una universidad.

Si bien en la finalidad de los COIE era inicialmente la inserción laboral de los recién titulados, a lo largo de los años ochenta y hasta la actualidad, han ido ampliando sus funciones a la información académica y profesional, y en algunos casos, a la orientación y consejo personalizados, dependiendo de cada universidad. Funcionan sin apenas conexiones con la estructura docente, a

pesar de que la mayor parte de universidades cuenta con algún mecanismo de orientación tutorial para orientar el aprendizaje y apoyar la adaptación académica de los estudiantes.

Echeverría en 1996 en el Fórum Europeo de Orientación Académica (FEDORA), expone que existe la necesidad de ofrecer orientación a los estudiantes universitarios como una asignatura pendiente de la Ley de reforma universitaria (L.R.U.) y defiende esta postura incidiendo en que es imprescindible la necesidad de orientación en la universidad por dos motivos principales:

El alumno universitario necesita de la ayuda de la orientación en el proceso de su desarrollo personal, académico y profesional y por la propia enseñanza universitaria, que le confiriéndole una mayor carga lectiva y un mayor acercamiento al mundo social y laboral (Echeverría en Apodaca y Lobato, 1997).

Es interesante mencionar el Congreso sobre Orientación Universitaria realizado en Barcelona en 1998 en el que participaron 37 universidades españolas y en el que se mencionó la preocupación existente porque la orientación seguía siendo una actuación puntal en las universidades y además se denunciaba la falta de formación de profesionales en ese ámbito (Gil Beltrán, 2002).

En cuanto a legislación actual se rige por la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (LOU), que, aunque en exposición muy limitada en su artículo 46, menciona en su punto como derechos y deberes de los estudiantes: "La orientación e información por la Universidad sobre las actividades de la misma que les afecte, además del derecho al asesoramiento y asistencia por parte de profesores y tutores en el modo en que se determine" (p.49412). Dicha ley fue modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, y modificada posteriormente por el Real Decreto Ley 14/2012, de 20 de abril, debido, según se menciona en su preámbulo de la modificación en el 2007, a la necesidad de adaptarla al marco del espacio europeo de educación superior para asumir la reforma en la estructura y organización de sus enseñanzas.

En estas últimas reformas en el texto refundido de la ley orgánica de universidades (LOU) en su artículo 46. De derechos y deberes de los estudiantes se menciona y los servicios de orientación, no se ha modificado nada desde el 2001.

En la actualidad en los Servicios de Orientación Universitaria de España, hay una gran heterogeneidad entre las universidades a la hora de impartir orientación, esto es debido a que no

existen modelos teóricos ni una praxis orientadora consolidada. Los Centros de Orientación Universitaria de las diferentes universidades no disponen de los mismos servicios, sino que por el contrario presentan objetivos, ofertas, actividades y destinatarios diferentes y lo mismo ocurre con la cualificación de su personal (Salmerón, 2010; Guerrero, 2011; Gezuraga y Malik, 2015).

Existe una falta de interés de las autoridades académicas por la orientación universitaria, y esto hace que los servicios de orientación no se crean en función de estudios de necesidades de los centros, sino que atienden a motivos concretos de momento. Todo esto hace que no incidan tampoco en elementos importantes como son el profesorado y el proceso de enseñanza aprendizaje.

El nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) supone también nuevos retos para la Orientación Profesional, en cuanto disciplina que también trabaja en el nivel universitario y que debe adaptarse a los cambios que en ésta se produzcan. Inclusive la evaluación de calidad de los centros en donde la Orientación tiene mucho que aportar (Echeverría, 1999; Pantoja y Campoy, 2000; Gil Beltrán, 2002; Sánchez, 2008).

Es tan importante la preocupación en Europa por el tema que merece la pena destacar la iniciativa de Orientación universitaria en el ámbito europeo denominada FEDORA, en cuyo seno se agrupan expertos de los diferentes países de la Unión Europea y se comparten investigaciones, estudios y experiencias que tienen como objetivo único la orientación universitaria.

Desde ámbitos europeos se defiende que en concreto la Universidad debe contemplar acciones sistemáticas y organizadas destinadas a una verdadera orientación profesional que capacite y forme al alumno para realizar en primer lugar sus elecciones vocacionales-profesionales dirigidas a la primera inserción laboral y posteriormente responder de forma adecuada y realista a las demandas del empleo actuales y a las posibilidades de promoción interna o externa que su desarrollo profesional le demande.

Tras la reunión en el año 2000 del Consejo Europeo de Lisboa y el compromiso que supuso para definir nuevas estrategias de intervención en el ámbito educativo y laboral, unido a la aprobación de las políticas de formación, orientación y enseñanza profesional realizadas en España durante los últimos años. Ha hecho que desde la universidad se haya planteado la necesidad de diseñar unos nuevos marcos de orientación profesional y de empleo en el ámbito universitario más

adaptados a las necesidades de panorama actual y estén acorde al papel que tiene en la actualidad la orientación en las nuevas políticas de empleo y en el actual espacio EEES. Todo ello con la finalidad de identificar y definir los objetivos comunes. Es por todo esto un momento muy decisivo para revisar y cambiar los servicios de orientación que se ofrecen en la Universidad.

Por otro lado la calidad y de la excelencia de una Universidad en la actualidad está vinculada a la oferta de servicio de apoyo y de atención a las necesidades de sus alumnos como son los de orientación y transición al empleo se defiende que la orientación debe ser una acción institucional y planificada de apoyo a los profesores en su tareas docentes y a los estudiantes en el proceso de aprendizaje para su formación e inserción profesional (Álvarez Rojo,2010; Guerrero Romera, 2011; Sánchez,2008).

### **3.3. Valoración sobre la situación y alcance de los servicios de orientación para el empleo**

Toda la legislación descrita en este epígrafe, nos da una idea de la gran importancia que tiene y ha tenido la orientación profesional desde sus comienzos en España. Apoyada por la normativa europea se entendió la necesidad de dotar de servicios de orientación en todo el territorio español.

Como se ha descrito, la orientación profesional en España ha estado siempre amparada por los servicios públicos de empleo y por ello sujeta a su normativa de actuación. Eso ha permitido que la orientación profesional llegue a un gran número de sujetos en todo el territorio nacional debido a su gratuidad, con unos programas similares en cada comunidad autónoma. En sus comienzos hasta la Universidad colaboraba con el INEM para ello.

El objetivo que se pretendía con la orientación fue desde el principio, lograr la empleabilidad de los demandantes de empleo y para ello dotó de recursos a entidades sin ánimo de lucro para que colaborasen en este proyecto. Se les facilitó una gran cantidad de fondos destinados a la orientación, haciendo que con este reclamo económico se crearan una gran cantidad de entidades para este fin y que el INEM necesitaba por falta de recursos humanos dentro de sus servicios. El problema es que se dio más prioridad a la cantidad que a la calidad de dichos servicios, como posteriormente se ha comprobado por los resultados obtenidos y que se tratarán en capítulos posteriores.

Con esta iniciativa de los servicios de orientación, surgió la figura del orientador profesional, desconocida hasta entonces fuera del ámbito académico. Y hubo que formar a los profesionales que en un principio se exigía fueran preferentemente licenciados de psicología y pedagogía, aunque en fechas actuales cualquier diplomado puede ejercer de orientador.

En los comienzos de los servicios de orientación fue una época en la que se podría haber aprovechado los recursos para centrar unas buenas bases de la profesión y cualificar a dichos profesionales, ya que se disponía de recursos y era una profesión que florecía. Sin embargo, se descuidó su reciclaje y cualificación profesional y eso se aprecia en la falta de planes de formación para los orientadores en la administración que los contrataba o subvencionaba.

La iniciativa fue buena pero el procedimiento no tanto, de ahí que a fecha de hoy la orientación profesional presenta, a pesar de la normativa y legislación, grandes carencias en cuanto a contenidos, procesos y objetivos.

En la actualidad son pocos los trabajos en literatura científica en España sobre los procesos de orientación para el empleo entre la población adulta (Flores-Buils, Gil-Beltrán, Caballer-Miedes y Martínez-Martínez, 2012). Y los que existen se centran en colectivos con situaciones especiales y vulnerables (García del Dujo y Martín, 2004; Dinamia, 2007; Guerrero, 2005; Suárez-Ortega, 2008, 2013), el estudio de Cenicero y Oteo (2003) centrado en el desarrollo de itinerarios para colectivos vulnerables o el elaborado por Aneas y Donoso (2008) sobre la integración laboral de los inmigrantes, el de la Fuente y González-Castro (2009) sobre el empleo, formación e inserción de colectivos en riesgo de exclusión, también el sindicato Comisiones Obreras realizó un estudio en el 2012 sobre las competencias necesarias para aumentar la empleabilidad de los parados mayores de 45 años. Otro referente lo encontramos en el proyecto ICONO que, aunque nació en el ámbito educativo abarca también “a los profesionales de la orientación profesional de otros recursos e instituciones puesto que parte de una concepción de la orientación basada en el trabajo en red” (ICONO, 2011, p.6). Este aspecto está muy de auge en los programas de garantía juvenil, en los que los servicios de orientación profesional de las oficinas de empleo y entidades locales, se interrelacionan con los centros educativos para lograr la inserción profesional de los jóvenes. A nivel internacional, además de los trabajos mencionados en el capítulo, la OIT, publicó en el 2016 el Manual de servicios de orientación vocacional, centrado la metodología del trabajo en orientación, en la necesidad de profundizar en las competencias personales, la motivación y la



importancia de trabajar en el proceso de orientación con todos los componentes que están en relación con el sujeto para realizar dentro de la fase de intervención el plan de vida del sujeto.

Es importante destacar para conocer la situación de la orientación profesional en España, el proyecto ORIEM Coordinado por Padilla-Carmona durante los años 2011-2013. 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 en 5 comunidades autónomas de España y 9 Universidades. *En el que se propuso explorar en profundidad las necesidades de orientación de la población adulta desde su propia percepción, y al mismo tiempo 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.* <sup>21</sup>

En la misma línea mencionar los estudios de Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suárez-Ortega (2012) que profundizan en los factores que condicionan las buenas prácticas de los servicios de empleo. Y otro estudio de las mismas autoras sobre las necesidades y competencias de las personas adultas para su inserción profesional (Padilla, Sánchez y Suárez. 2014). Recientemente, Suárez, Sánchez y García, (2017), analizaron resultados sobre las buenas prácticas y las necesidades de mejor de los servicios públicos de orientación para el empleo. Respecto a los servicios de orientación en las universidades y su tránsito al empleo señalar los estudios de Bausela Herrera, (2004), Sánchez et al (2008), Villena Martínez, Muñoz García, Polo Sánchez (2012), Suárez Lantarón (2014).

En el ámbito de las comunidades autónomas. destacar el modelo propio de actuación desarrollado en la Comunidad de Andalucía, *La Red Andalucía Orienta* que constituye uno de los principales instrumentos del Servicio Andaluz de Empleo (SAE)<sup>22</sup> para ofrecer orientación a todos los demandantes de empleo. Según datos del SAE (2012), esta red cuenta con más de 200 unidades de orientación en las que se han realizado 438.611 itinerarios personalizados de inserción. En resto de comunidades han ido configurando sus modelos de actuación. Respecto a la Comunidad de Murcia, destacar los centros locales de empleo que, aunque llevan actuando desde hace décadas en los dos últimos años se han centrado en la orientación profesional de Garantía Juvenil

---

<sup>21</sup> Proyecto I+D+I titulado 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, financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad (referencia: EDU2010- 21873- <https://fcee.us.es/doctorado-lineasinvest-agentes-orientacionC03-01>).

<sup>22</sup>El SAE fue creado en 2002, mediante la Ley 4/2002, de 16 de diciembre. Su funcionamiento está regulado por el Decreto 96/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban sus Estatutos. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, 83, 37-47.

para el colectivo de jóvenes de 18 a 30 años, siendo responsable del proyecto la Dirección General de Juventud de la Región de Murcia.

#### **4. La orientación para el empleo en la Región de Murcia**

En el artículo 35 de la Constitución española configura el trabajo como un derecho y un deber de todos los españoles, a la vez que consagra la libertad de profesión u oficio y el derecho a la promoción a través del trabajo, junto a la formación profesional, la orientación profesional, la intermediación en el mercado de trabajo y la aplicación de políticas activas que fomenten el empleo y el autoempleo son instrumentos básicos de una política orientada al pleno empleo.

Sin perder este objetivo, por eso en la actualidad el Servicio de Empleo de la Región de Murcia (SEF) da gran importancia a la orientación profesional, ya que la considera como un proceso que de una manera permanente debe realizarse con el usuario, con el fin de que éste adquiera las competencias necesarias tanto personales como sociales y laborales. Es mediante estas actuaciones como se le puede ayudar a incorporare al mercado laboral, siempre desde un ámbito de autonomía y de autoconocimiento personal. (SEFCARM.es, 2015b).

Para lograr estas aspiraciones, el SEF en la actualidad presenta en su página web, un servicio de orientación permanente que está funcionando en las oficinas de empleo de la Región, además de existir una red de centros colaboradores y entidades locales subvencionadas que realizan también acciones de orientación profesional.

Pero para profundizar en la realidad de la situación actual, hay que partir de su pasado respecto a la orientación profesional y analizar el modelo institucional de orientación profesional actual en la Región.

##### **4.1. Antecedentes legislativos**

Desde el Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado por la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, se han ido otorgando competencias a nivel legislativo respecto a la educación, por ejemplo la aprobación de la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, y reformado por las leyes orgánicas 1/1991, de 13 de marzo, 4/1994, de 24 de marzo, y 1/1998, de 15 de junio, que

establecía en su artículo 12.1.10 que corresponde a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en los términos que establezcan las leyes y las normas reglamentarias que en desarrollo de su legislación dicte el Estado, la función ejecutiva en materia laboral; y en el artículo 16.1, que corresponde también a la Comunidad Autónoma la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades.

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional incide en estos aspectos, en especial en la orientación y formación profesional como acciones básicas de la política de empleo orientada, especialmente, a obtener una población activa cualificada y apta para la movilidad y libre circulación de los trabajadores de la Unión Europea. La creación, mediante dicha Ley, del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales aspiran a servir a estos objetivos, objetivos, por otra parte, ya recogidos con anterioridad en la Ley 51/1980, de 8 de octubre, Básica de Empleo.

Esta andadura se completó con la creación en la Región de Murcia del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) mediante la Ley 9/2002, de 11 de noviembre publicada el 28 de noviembre del 2002, cuya finalidad estaba orientada al desarrollo del pleno empleo estable y de calidad, de todas aquellas actividades de fomento, formación para el empleo y de intermediación en el mercado laboral, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Murcia.

Según se recuerda en la ley 9/2002, de 11 de noviembre, de Creación del Servicio Regional de Empleo y Formación, Los reales decretos 374/1995 y 375/1995, de 10 de marzo, "traspasaron a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia las funciones y servicios de la Administración del estado en materia de cooperativas, calificación y registro administrativo de sociedades anónimas laborales y programas de apoyo al empleo, por un lado, y de ejecución de la legislación laboral por otro " (p.16921) y por su parte, *el Real Decreto 522/1995, de 26 de marzo,*" materializó el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado en materia de gestión de la formación profesional ocupacional" (p.16923). (Ver anexo 2.8).

EL SEF empezó entonces a ejercer las competencias que en materia de empleo y de formación para el empleo se le atribuían en la presente Ley, integrando los servicios comunes, oficinas de empleo y centros de formación ocupacional transferidos, con los medios materiales y humanos. En el artículo 2 de la mencionada ley se describe como uno de los fines del Servicio Regional de Empleo y Formación que este organismo administrativo "es el encargado de impulsar, desarrollar

y ejecutar la política regional en materia de empleo mediante la intermediación y orientación laboral, el fomento de políticas activas de empleo y la formación profesional, tanto ocupacional como continua, de acuerdo con los programas de formación profesional en vigor” (p.16922).

Las actividades realizadas en el SEF se realizarán de modo gratuito y en coordinación con otros organismos similares de ámbito regional, nacional o europeo, de tal manera que se garantice la igualdad de oportunidades para el empleo, y muy especialmente entre hombres y mujeres, la libre circulación de trabajadores, la unidad del mercado de trabajo y la igualdad de trato.

En su artículo 3 entre otras muchas competencias en materia de empleo, autoempleo y planes regionales de empleo, en el punto i) “se le responsabiliza de planificar, ejecutar y coordinar las actividades de información, orientación, asistencia y apoyo a las personas desempleadas y ocupadas de manera integral, para que faciliten la inserción laboral de unos y la mejora ocupacional de otro” (p.16922). Además, es el encargado de diseñar programas de apoyo a las iniciativas locales generadoras de empleo promoviendo, en colaboración con los ayuntamientos, el desarrollo de Pactos Locales para el Empleo, hecho que se confirmará con los posteriores convenios firmados con dichos organismos.

El proceso culminó con el Real Decreto 468/2003, de 25 de abril, sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo (INEM) en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación.

El traspaso de funciones y servicios objeto del presente se acordó que fuese efectiva a partir del día 1 de mayo de 2003, fue entonces cuando empezó a ejercer las competencias que en materia de empleo y de formación para el empleo se le atribuyen en la presente Ley, integrando los medios materiales y humanos con el resto de servicios comunes, oficinas de empleo y centros de formación ocupacional transferidos.

En el artículo 2 de la Ley 9/2002 se describe como uno de los fines del Servicio Regional de Empleo y Formación *que es* “el organismo administrativo encargado de impulsar, desarrollar y ejecutar la política regional en materia de empleo mediante la intermediación y orientación laboral, el fomento de políticas activas de empleo y la formación profesional, tanto ocupacional como continua, de acuerdo con los programas de formación profesional en vigor “(p.16922).

En el apartado 4 del artículo 2 se indica que su actividad es gratuita coordinándose con entidades locales, regional, nacional o de ámbito europeo siempre para lograr la igualdad de oportunidades para el empleo y que se permita con ello también, “la libre circulación de trabajadores, la unidad del mercado de trabajo y la igualdad de trato” (p. 16922).

Ley 56/2003, de 16 de diciembre en su capítulo 3 sobre los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas, se les atribuye entre otras muchas competencias en materia de empleo, autoempleo y Planes Regionales de Empleo se le responsabiliza de planificar, ejecutar y coordinar las actividades de información, orientación, asistencia y apoyo a las personas desempleadas y ocupadas de manera integral, además de la inserción laboral o mejora ocupacional e intermediación laboral.

Además, es su responsabilidad el diseño de programas de apoyo a las iniciativas locales generadoras de empleo promoviendo, en colaboración con los ayuntamientos, el desarrollo de Pactos Locales para el Empleo. Que se confirmará con los posteriores convenios con dichos organismos.

Destacar también que si en la Ley 56/2003 de 16 de diciembre, en su artículo 24 y 25 se mencionaba que “los servicios públicos de empleo orientarán su gestión para facilitar nuevas oportunidades de incorporación al empleo a los desempleados antes de que éstos pasen a una situación de paro de larga duración, así como Informar y orientar hacia la búsqueda activa de empleo” (p. 44769).

En el artículo 6 del Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, se reconoce que son los Servicios Públicos de Empleo los encargados de elaborar “ el itinerario individual y personalizado de empleo” (p.103577), además se de asignar un tutor individual y de, guiar a las personas en la búsqueda de empleo, sin embargo en la últimas modificaciones el 30 de diciembre del 2014 y del 10 de septiembre de 2015 en la Estrategia Española de Activación para el Empleo, se articuló en base a una serie de ejes de las políticas de activación para el empleo, dentro del conjunto de los servicios y programas desarrollados por los Servicios Públicos de Empleo y que se gestiona por las comunidades autónomas (ver anexo 2.9).

En el Eje 1 se indica que la Orientación englobaría “las actuaciones de información, orientación profesional, motivación, asesoramiento, diagnóstico y determinación del perfil profesional y de competencias, diseño y gestión de la trayectoria individual de aprendizaje, búsqueda de empleo,

intermediación laboral y, en resumen, las actuaciones de apoyo a la inserción de las personas beneficiarias “(SEPE 2014b, p.22).

**Tabla 2.22**

*Legislación sobre Orientación en la Región de Murcia*

Legislación	Tema
Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, se	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto autonomía competencias a nivel legislativo respecto a la educación</li> </ul>
Ley Orgánica 1/1998, de 15 de junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades.</li> </ul>
Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualificaciones y de la formación profesional incide en estos aspectos, en especial en la orientación y formación profesional</li> </ul>
Ley 9/2002, de 11 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación en la Región de Murcia del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)</li> </ul>
Real Decreto 468/2003, de 25 de abril,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traspaso a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo (INEM) en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación</li> </ul>
Ley 56/2003, de 16 de diciembre en su capítulo 3 sobre los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabiliza de planificar, ejecutar y coordinar las actividades de información, orientación, asistencia y apoyo a las personas desempleadas</li> </ul>
El Real Decreto Ley 2/2008, de 21 de abril de medidas de impulso a la actividad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Extraordinario de medidas de orientación, formación profesional e inserción laboral</li> </ul>
Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Públicos de Empleo los encargados de elaborar el itinerario individual y personalizado de empleo, asignar un tutor individual</li> </ul>

*Fuente:* legislación mencionada en BOE y BORM

El Real Decreto Ley 2/2008, de 21 de abril de medidas de impulso a la actividad económica se aprueba en su capítulo II *el Plan Extraordinario de medidas de orientación, formación profesional e inserción laboral* (pp.745-747), fue dirigido a aumentar la contratación laboral y reforzar con ello, la estabilidad profesional de las personas desempleadas y de aquellas que por sus características podrían ser excluidas del mercado laboral. Este plan “permitió destinar 1.784.999,96 €, para la contratación de Orientadores” (SEFCARM, 2010, p.211).

## **4.2 Sistema institucional de orientación profesional adoptado en la Región de Murcia**

En los últimos años en la Región de Murcia se ha seguido el modelo impuesto primero por el INEM y tras la transferencia de las competencias sobre el empleo, por el SEF que se ha desarrollado mediante una serie de actuaciones en materia de orientación principalmente en cuatro ámbitos:

- A. El servicio Regional de empleo y formación de la Comunidad autónoma de Murcia
- B. Modelo de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia al autoempleo (OPEA) en entidades e instituciones sin ánimo de lucro y en la actualidad acciones similares impartidas en las dependencias del SEF
- C. Otras acciones de orientación integradas en la formación ocupacional del SEF
- D. Orientación en entidades sociales y entidades de atención a personas con discapacidad
- E. Servicios de orientación profesional en las universidades murcianas.

En los siguientes subepígrafes recogemos los aspectos más destacables de estos cinco ámbitos.

### **4.2.1. El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (SEF)**

El SEF, organismo autónomo dependiente en la actualidad de la Consejería de Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia dispone desde el 2007 de un Servicio de orientación permanente, presente en todas las 25 oficinas de empleo distribuidas por toda la región de la Región de Murcia.

Cada usuario puede acceder a este servicio a través de la Red de Oficinas de empleo, donde recibe la atención personalizada de un orientador laboral, con el fin último de conseguir su inserción laboral y/o contribuir a un desarrollo óptimo de su carrera profesional.

El servicio de orientación laboral se desarrolla principalmente a través del

*1) Programa de acompañamiento activo a la inserción laboral*

Este programa se inició el 1 de octubre de 2007 con el objetivo de mejorar los procesos de intermediación laboral de los usuarios y mediante él consigan un empleo adecuado y de calidad en el plazo más breve posible. En este proceso, mediante una serie de entrevistas protocolizadas, los técnicos tratan de identificar y valorar los recursos y puntos débiles que se valora en el usuario, para posteriormente minimizar o corregir éstos a fin de poder derivar lo más rápidamente posible, hacia aquellas ofertas de empleo que mejor se adecuen a su perfil profesional.

Según manifiesta el SEF, si el técnico de orientación considera necesario se le da la posibilidad al usuario de iniciar un Itinerario Integrado de Inserción personalizada, y con él la posibilidad de acceder a cursos de formación, además como indica el servicio, tendrá la posibilidad de acceso a un amplio y un completo programa de inserción laboral, así como a otros programas de apoyo (SEFCARM, 2012).

*2) Red Integrada de los Servicios de Orientación de la Región*

El SEF valora que la red de orientadores de oficinas y entidades colaboradoras es uno de sus servicios más efectivos. Su aparición se realizó en base al acuerdo del marco del II Pacto por la Estabilidad en el Empleo de la Región de Murcia y en el año 2008 se implantó la Red Integrada de los Servicios de Orientación de la Región.

Esta Red facilita todas las actuaciones que van dirigidas a coordinar y garantizar la calidad de los servicios de orientación laboral prestados a las personas que pretenden su inserción laboral. Para su implantación el SEF extendió los protocolos y medios técnicos propios, a aquellos otros financiados con fondos incluidos en su propio presupuesto y disponía durante 2010, “de 87 técnicos en orientación propios, 10 estaban destinados en la Unidad de Coordinación de Tutorías y los otros 77 se hallaban destinados en las diferentes Oficinas de Empleo” (SEFCARM.es 2011a. p.7).

Durante 2011 la Red disponía de 265 orientadores laborales, de los cuales 129 pertenecían a 61 Entidades Colaboradoras.



Para el mantenimiento y soporte técnico de esta Red la Sección de Orientación desarrolla las siguientes actuaciones:

*3) Acciones que desarrolla la red de orientación*

- La Red actúa aplicando los protocolos diseñados por el SEF para el desarrollo del Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción. Y realizando de la formación necesaria para el desarrollo de estos protocolos y el uso de herramientas en orientación. Para ello la Red cuenta con formadores permanentes que proporcionan formación a todo el personal que se incorpora. En 2011 se formó a 171 técnicos y personal de apoyo de estas Entidades en sesiones formativas.
- Mediante el uso de aplicaciones informáticas diseñadas específicamente para el desarrollo de los protocolos. Los orientadores de la Red pueden acceder desde cualquier punto con conexión a Internet a estas aplicaciones.
- Apoyo continuo y logístico mediante personal específico de coordinación que supervisa y facilita a diario la labor del conjunto de orientadores. Cada orientador de la Red tiene asignado un coordinador en la sede Central del SEF (SEFCARM.es, 2011a).

***4.2.2. Modelo institucional de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia al autoempleo (OPEA) en la Región de Murcia***

Este modelo de orientación regulado por la Orden de 20 de enero de 1998, estuvo activo en la Región de Murcia desde finales de los años 90 a través del INEM y financiado con fondos europeos. En el año 2003 a raíz de las transferencias de competencias en empleo fue transferido al SEF. La finalidad de este programa era la de mejorar la posición en el mercado de trabajo de los demandantes de empleo, facilitándoles la búsqueda de empleo. Su funcionamiento fue similar en todo su proceso en cuanto a estructura muy rígida y su normativa de acceso, hasta su desaparición en la Región de Murcia en el 2013.

Podían realizar estas acciones las Corporaciones Locales y Entidades sin ánimo de lucro que teniendo personalidad jurídica propia y careciendo de fines lucrativos, realizaran dichas las acciones de orientación profesional, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente. Como

requisito se les exigía tener su sede y ámbito de actuación en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y no tener fines lucrativos, que la entidad pudiera acreditar experiencia relacionada con la materia en el territorio o sector.

Otros requisitos para aprobar las acciones eran el disponer de local o locales con despachos para poder realizar una atención personalizada, así como disponer de aulas para acciones grupales de acuerdo a lo reflejado en el Anexo III de la Orden de bases y por último e imprescindible, estar al corriente en sus obligaciones tanto con la Agencia tributaria Estatal, en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Seguridad Social.

Los destinatarios como en el resto del estado eran los demandantes de empleo ente 16 y 65 años y en especial iban destinadas a parados de larga duración, personas con discapacidad, Inmigrantes, mujeres con problemas de integración laboral, personas desempleadas con riesgo de exclusión social.

En la comunidad de Murcia en el año 2009 realizaban dichas acciones OPEA, entre ayuntamientos y entidades sin ánimo de lucro, 42 entidades y entre el 2012 y 2013 se redujeron a 25 entidades, año también en que desaparecieron en esta región (SEFCARM, 2011, 2013).

#### *4.2.2.1. Instituciones que realizaban y gestionaban acciones OPEA, el programa, la duración y las fuentes de financiación*

La última normativa de las acciones OPEA fue la Orden de 13 de julio de 2012, del presidente del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se aprobaron las bases reguladoras de subvenciones del programa de Orientación, Profesional y en la que se reflejó que podrían ser beneficiarios de las subvenciones aquí reguladas según su artículo 11 las siguientes entidades:

- 1. Las Corporaciones Locales de la Región de Murcia o Entidades dependientes o vinculadas a una Administración Local, que tengan carácter administrativo y, por tanto, se rijan exclusivamente por el derecho administrativo.*
- 2. Las organizaciones empresariales y sindicales, fundaciones, asociaciones y aquellas otras entidades que, teniendo personalidad jurídica propia y careciendo de fines lucrativos, dispongan de las infraestructuras necesarias (oficinas, local, aulas, etc.) en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (p. 31353).*

Las actividades debían iniciarse en un plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de notificación o, en su caso publicación, de la resolución de concesión de la subvención. *Este plazo podrá ampliarse, con la limitación establecida en el apartado 1 de este artículo*, (p. 31353). Y los proyectos también indicaba el mismo artículo que no podían superar los doce meses.

#### 4.2.2.2. Características generales de los programas OPEA y descripción de las acciones

Son acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo. Que en su día se impartían en centros colaboradores y entidades locales y que en la actualidad el formato se ha trasladado a las acciones realizadas en los servicios del SEF.

##### ➤ *Tutoría Individualizada (TI):*

Estas actuaciones se realizaban en los centros colaboradores y entidades locales hasta que en el 2013 desaparecieron las OPEA y pasaron a realizarse acciones similares en las oficinas de empleo impartidas por orientadores del SEF.

En un principio se realizaban hasta seis sesiones individuales con el usuario. Y si la persona era invidente o sorda se podía realizar hasta doce horas en un periodo máximo de 12 meses.

Tiene por objetivo” facilitar el desarrollo de los recursos y competencias del usuario para que le permitan identificar opciones, elegir entre las mismas, tomar decisiones para planificar actuaciones y evaluar sus resultados de forma autónoma” (p.31364).

Consiste en un proceso individualizado de orientación profesional, donde técnico y usuario acuerdan los pasos a realizar para conseguir un óptimo desarrollo del itinerario de inserción profesional.

**Tabla 2.23**

*Acciones Orientación de Búsqueda de empleo (OPEA)*

ACCIONES DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO (OPEA)				
ACCION	METODOS INSTRUMENTOS	REQUISITOS TECNICO	HORAS ATENCIÓN (usuarios sordos e invidentes)	HORAS ATENCIÓN (resto usuarios)
Tutoría Individualizada (TI)	Procedimiento PAAI Plataforma de orientación POL Diseño de itinerarios personalizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en orientación con formación y experiencia en realización de entrevista personal, y utilización de técnicas de motivación y comunicación.</li> <li>• Licenciados/Grado/Postgrado/Diplomados</li> </ul>	6 horas (12) máximo 6 meses	6 horas máximo
Activación para la Búsqueda de Empleo	Acción Grupal (5-10 usuarios) 3 sesiones Activación desde la intervención grupal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en Orientación Laboral con formación en la materia y experiencia en motivación, dinámicas de grupos, activación de cambio de actitudes, competencias emocionales.</li> <li>• Licenciados/Grado/Postgrado/Diplomado</li> </ul>	1ª Sesión: 2-3 horas 2ª Sesión: 2-3 horas 3ª Sesión: 2-3 horas (6 a 9 horas)	Tres sesiones de 3 horas
Taller de Recursos de Búsqueda de Empleo	Acción Grupal (8-15 usuarios). Guía técnica de recursos de búsqueda de empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en Orientación Laboral con formación y experiencia en esta materia, conocimientos de los principales recursos y herramientas de búsqueda de empleo y habilidades de comunicación y de gestión de grupos</li> <li>• Licenciados/Grado/Postgrado/Diplomados</li> </ul>	1º Sesión: (4) horas 2ª Sesión: (4) horas 3ª Sesión: (4) horas (12 horas)	Tres sesiones 4 horas
Taller de Búsqueda de Empleo por Internet	Acción grupal (8-10 usuarios) Portales internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en Orientación Laboral con formación en la materia y experiencia en nuevas tecnologías. Manejo del portal del SEF y Murcia Orienta</li> <li>• Licenciados/Grado/Postgrado/Diplomado</li> </ul>	1ª Sesión: 2 horas 2ª Sesión: 2 horas (4 horas)	1ª Sesión: 2 horas 2ª Sesión: 2 horas
Taller de Habilidades de Entrevista	Acción Grupal (8-12 usuarios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en Orientación Laboral con formación en técnicas de comunicación, competencias emocionales y selección de personal. Experiencia en procesos selectivos y comunicación.</li> <li>• Licenciados/Grado/Postgrado/Diplomados</li> </ul>	1ª Sesión: 2 (3) horas 2ª Sesión: 2 (3) horas 3ª Sesión: 2 (3) horas 4ª Sesión: 2 (3) horas 8 (12) horas	Máximo 6 sesiones de tres horas

Fuente: Elaboración propia en base Orden 13 julio 2012, BORM

Los contenidos de la tutoría se realizarán en base al perfil profesional y las necesidades del demandante de empleo, sobre: protocolos de inclusión en los mecanismos de intermediación avanzada y búsqueda activa de empleo, diseño consensuado y seguimiento de itinerarios individualizados de inserción, desarrollo de aspectos personales y habilidades.

Para la realización y seguimiento de la tutoría individualizada se recomendaba realizar dichas acciones con un margen de tiempo necesario para el usuario, siendo importante que el tiempo empleado no sea inferior a tres meses.

En primer lugar, se realiza una primera entrevista inicial con la aplicación de la entrevista en profundidad, que permitía ver la situación de los usuarios Servicios de Orientación (Orden de 13 julio, 2012).

La Tutoría Individualizada permite la opción de continuarse con la atención de forma individual o con la participación del usuario en uno o varios talleres grupales enfocados a la orientación para el empleo y acciones de asistencia para el autoempleo. Otras posibilidades era la de acceder a los Talleres de Eures, si el cliente estaba interesado en trabajar en el extranjero y a las Aulas de Búsqueda de empleo (ABES), actividades que realizan e imparten los orientadores de las Oficinas de empleo y de la oficina SABER en Murcia capital.

#### *Acciones Grupales:*

Dichas acciones también se realizaban en las entidades locales y en la actualidad en Murcia se realizan en el aula Saber del SEF.

#### ➤ *Taller de Activación para la búsqueda de empleo o Grupo de Búsqueda de Empleo (BAE)*

Acción grupal para clientes PAAI que tienen especiales dificultades para su inserción profesional. Está destinada especialmente a los sujetos que debido a " barreras personales bien por qué las hayan asumido o por que hayan desarrollado y les ocasionen desánimo para la búsqueda de empleo, falta de confianza en sus posibilidades de encontrar un empleo" (p. 31364), o porque manifiesten alguna dificultad en la toma de decisiones, se sientan incapaces de buscar salida a su desempleo, o no tengan capacidad en ese momento, asumir responsabilidad de su proyecto de vida profesional y formativo.

“Esta acción también está destinada a colectivos concretos que por su perfil socioeconómico tienen mayor riesgo y dificultades de inserción. (31364). Los contenidos están estructurados en cuatro sesiones que profundizan en aspectos como el reconocimiento de sus recursos personales, saber buscar los apoyos sociales necesarios en medio social, Saber enfrentarse con éxito a una serie de situaciones que le pueden causar frustración en la búsqueda de empleo mediante la búsqueda de soluciones eficaces a cada situación.

Las antiguas acciones OPEA estaban programadas en seis sesiones de 4 horas, o 30 horas en el caso de las personas invidentes o sordas. Los últimos años se completó con el taller de recursos de búsqueda de empleo.

➤ *Taller de recursos de búsqueda de empleo*

Acción grupal dirigida a aquellos clientes de PAAI a los que dentro de su itinerario personalizado de inserción el técnico considere necesario incluir, sobre todo si se detecta que éstos no saben qué proyecto de empleo realizar o porque “desconozcan recursos informativos, herramientas y habilidades para realizar la búsqueda de forma organizada y planificada, o manifiesten dicha necesidad” (p.31364).

La orden de 13 de julio de 2012 indica claramente los contenidos de la acción y que se desarrollan mediante módulos: “Proyecto profesional, características y requisitos del mercado laboral, empleo por cuenta ajena, empleo público y autoempleo, análisis de habilidades y recursos profesionales, actitudes en la búsqueda y acciones para mejorar la empleabilidad” (p.31364).

➤ *Taller de búsqueda de empleo por Internet*

Esta acción grupal para clientes de PAAI. Se dirige a usuarios que tengan algún tipo de barreras con las nuevas tecnologías, o que desconozcan recursos, herramientas y habilidades para realizar la búsqueda de forma organizada y planificada. Dentro de los contenidos se incluye el conocimiento y manejo del portal de empleo y formación de la Región de Murcia; [www.sefcarm.es](http://www.sefcarm.es) y Murcia Orienta, páginas con gran contenido en recursos de búsqueda de empleo y también se les da información de otras fuentes de la Región.

➤ *Taller de habilidades de entrevista*

Esta Acción grupal dirigida es muy interesante para la búsqueda de empleo sobre todo cuando se tiene carencia o dificultades en los procesos de selección, Se trabaja con aspectos de la personalidad y de situaciones que provocan ansiedad, inseguridad en las entrevistas de trabajo. En concreto, los contenidos que se trabajan en las sesiones son: “la naturaleza y definición de la entrevista, estrategias y técnicas de respuesta, tipos de entrevista, preparación, los diferentes estilos para afrontar la entrevista: asertivo, pasivo y agresivo, y todo lo referente al proceso selectivo” (p.31365).

Se realizaban 8 sesiones de tres horas, o de 32 horas para personas sordas e invidentes.

En los comienzos de las acciones existía otra acción llamada Desarrollo de Aspectos personales para la Ocupación (DAPO) de cuatro sesiones de tres horas y de 24 horas para las personas sordas e invidentes, que en los últimos años desapareció, apareciendo la acción de Taller de búsqueda de empleo por internet.

➤ *Acciones de orientación de asistencia para el autoempleo*

Son dos acciones grupales dirigidas a usuarios que manifiesten interés por montar empresas, cooperativas o proyectos empresariales, o para motivarlos a ello.

➤ *Información y Motivación para el Autoempleo (INMA)*

Esta acción grupal se centra en “motivar al desempleado hacia la iniciativa empresarial proporcionándole la información necesaria para llevar a cabo un proyecto de empresa” (p.31365). Con ella se pretende que los clientes conozcan lo que es el autoempleo y aprendan lo que se necesita en la elaboración de un Plan de Negocio.” Los contenidos versarán en torno al el Autoempleo. El emprendedor y la Idea. Elaboración del Plan de Empresa. Las formas jurídicas, ayudas, subvenciones y trámites de constitución y puesta en marcha de la empresa” (p 31365). Es una acción grupal de una sesión de 3/4 horas.

**Tabla 2.24**

*Acciones Orientación OPEA-AUTOEMPLEO*

ACCIONES DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL AUTOEMPLEO (OPEA)				
ACCION	METODOS INSTRUMENTOS	REQUISITOS PARA LOS TECNICO	HORAS ATENCIÓN (usuarios sordos e invidentes)	HORAS ATENCIÓN usuarios
Información y Motivación para el Auto empleo (INMA)	Acción Grupal (10-15 usuarios). Guía Técnica Información y Motivación para el Autoempleo.	Licenciados, Grado o Postgrado preferentemente en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciencias Económicas/ Empresariales,</li> <li>• Derecho.</li> <li>• Diplomados en Empresariales</li> <li>• Trabajo Social</li> <li>• Relaciones Laborales</li> </ul>	3 (4) horas	3 horas
Asesoramiento de Proyectos Empresariales (APE).	Acción individual. Guía Técnica Asesoramiento de Proyectos Empresariales.	Licenciados, Grado o Postgrado preferentemente en <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciencias Económicas /Empresariales,</li> <li>• Derecho.</li> <li>• Diplomados en Trabajo Social</li> <li>• Relaciones Laborales</li> </ul>	(6,5) horas y media	

*Fuente:* Elaboración propia en base a Orden 13 de julio 2012.BORM, 168

➤ *Asesoramiento de Proyectos Empresariales (APE) Acción individual*

Su objetivo es guiar al emprendedor en los aspectos que tiene más dificultades de su proyecto empresarial. “Esta acción va dirigida a los emprendedores con una idea de negocio concreta y los contenidos versarán sobre el estudio de mercado y plan de marketing, el plan de producción, el plan económico financiero y la elección de la forma jurídica de la empresa “(p. 31365). Al cliente se le proporciona asesoramiento para la elaboración del Plan de Empresa y su puesta en marcha.

La acción es individual de 5 horas y de 6 horas, 30 minutos para invidentes y personas sordas. (CCOO, 2005 y 2008; Pérez Boullosa en Sobrado, 2010; Sánchez 2013;).



### **4.2.3. Otras acciones de orientación sociolaboral integradas en la formación ocupacional del SEF**

La formación y la orientación están íntimamente relacionadas en los programas del SEF. Esto es así que existe una necesidad de contactar con el orientador para que el usuario sea derivado a los programas de formación del SEF y dentro de ellos existe, cierta forma de orientación hacia los alumnos por parte de los técnicos que la imparten. Estos programas son:

#### *4.2.3.1. Sesiones de Orientación en las Escuelas Taller y Talleres de empleo*

Los Talleres de Empleo se configuran como un programa público mixto de empleo y formación que tiene por objeto mejorar la ocupabilidad de los desempleados de veinticinco o más años, con la finalidad de facilitar su inserción laboral. Son proyectos de carácter temporal en los que el aprendizaje y la cualificación se alternan con el trabajo productivo en actividades de interés público o social que permitan la inserción a través de la profesionalización y adquisición de experiencia de los participantes.

Tiene como finalidad la inserción de desempleados jóvenes menores de veinticinco años, a través de su cualificación en alternancia con la práctica profesional, en ocupaciones relacionadas con la recuperación o promoción del patrimonio artístico, histórico, cultural o natural, así como con la rehabilitación de entornos urbanos o del medio ambiente, la mejora de las condiciones de vida de las ciudades, así como cualquier otra actividad de utilidad pública o de interés general y social que permita la inserción a través de la profesionalización y experiencia de los participantes.

Son beneficiarios de estas subvenciones entidades sin ánimo de lucro, que como requisito se exige sean competentes para la realización de los servicios solicitados y además tener la capacidad técnica y de gestión, éstas son:

- Entidades Locales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sus organismos autónomos y entidades con competencias en materia de promoción de empleo, dependientes o asimiladas a las mismas, cuya titularidad corresponda íntegramente a dichas entidades locales y tengan carácter exclusivamente administrativo.
  
- Los Consorcios, cuya finalidad principal sea la promoción del empleo y desarrollo local

- Asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro que realicen su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se pide como requisito que dispongan de sede en la comunidad y se encuentren registrados en el correspondiente antes de la convocatoria.

#### *Características de los proyectos*

Se exige que las obras o servicios que se desarrollen en las Escuelas Taller, Casas de Oficios o Talleres de Empleo, sean de utilidad pública o de interés social y éstas deberán posibilitar a los alumnos trabajadores la realización de un trabajo práctico y una formación profesional ocupacional relacionada directamente con dicho trabajo. Todo ello con la finalidad de cualificar profesionalmente al alumno y de esa forma alcanzar su inserción laboral.

En la programación, tanto de las Escuelas Taller y Casas de Oficios, como de los Talleres de Empleo, las entidades solicitantes, según la legislación deben atender a las características y singularidades de su ámbito de actuación, siempre con el fin de dar respuestas eficaces a las demandas del mercado de trabajo local y con ello poder ayudar a activar el desarrollo económico y social generando riqueza y puestos de trabajo Para ello de subvenciona a las entidades con los gastos de formación profesional ocupacional y educación complementaria durante todas las etapas del proyecto. Así como los gastos de funcionamiento. (Sarasola en Echeverría, 2010, SEPE, 2015).

En cuanto a la orientación para los alumnos de estos talleres, con ellos se deben realizar sesiones grupales de orientación al final del proceso formativo siendo responsable de ello el coordinador pedagógico de la escuela Taller o personal de las oficinas de empleo.

#### *Duración de los proyectos:*

- Escuelas Taller, mínimo 12 y máximo 24 meses
- Casas de Oficios, 12 meses
- Taller de Empleo, mínimo de 6 y máximo de 12 meses

La última resolución al respecto fue la del 9 de marzo de 2015, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprobó la convocatoria para la concesión de subvenciones a los programas de Escuelas Taller y Casas de Oficios y de Talleres de Empleo, gestionados por este servicio. En la actualidad estos programas se denominan Programas Mixtos de Empleo y Formación (PMEF)

y están dirigidos a mayores, menores de 25 años y jóvenes inscritos en el programa de Garantía Juvenil. Todos reciben orientación profesional durante la duración del programa.

#### *4.2.3.2. Servicio de orientación dentro de las acciones de formación ocupacional del SEF en entidades privadas*

En la actualidad la orientación está muy vinculada a las acciones de formación, ya que en sus cursos de formación existen módulos de orientación, por lo que es interesante conocer las últimas apariciones de la normativa que la relaciona en el SEF, sobre todo en el 2013, ya que la orientación se menciona junto con las acciones de formación.

La Orden de 5 de julio de 2013 del Servicio Regional de Empleo y Formación, regula la formación de oferta dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados, mediante la ejecución de acciones y proyectos de formación y la realización de prácticas profesionales no laborales, y se establecen las bases reguladoras de subvenciones destinadas a tal fin, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Apoyando con ella a Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional la cual establece qué acciones de formación profesional, que se pueden clasificar en tres líneas: a) enseñanzas propias de la formación profesional inicial; b) acciones de inserción y reinserción laboral; c) acciones orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

Anteriormente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, integra la formación dirigida prioritariamente para desempleados y la formación dirigida prioritariamente a ocupados, con el fin de profundizar en la formación de los trabajadores desempleados y ocupados orientada a mejorar su capacitación profesional y la promoción personal. Esta integración supone que un trabajador ocupado pueda participar en acciones para desempleados, y viceversa.

La Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.

Tanto el Real Decreto 395/2007, como la Orden TAS/718/2008, incluyen en la oferta de formación profesional para el empleo en el ámbito autonómico: a) los planes de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores ocupados; b) las acciones formativas dirigidas prioritariamente a los trabajadores desempleados; c) los programas específicos para la formación de personas con necesidades formativas especiales o con dificultades para su inserción o recualificación profesional; d) las acciones formativas con compromisos de contratación dirigidos prioritariamente a desempleados. Ambas normas también prevén la regulación de prácticas profesionales no laborales en empresas y el régimen de becas y ayudas a desempleados.

En uso de las competencias asumidas en materia laboral por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, fue aprobada la Orden de 31 de enero de 2012, del Presidente del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se regula la formación dirigida en especial a trabajadores desempleados, mediante acciones y proyectos de formación y se establecen las bases reguladoras del procedimiento de concesión y justificación de subvenciones destinadas a tal fin, en la Región de Murcia, así como las acciones de formación que van destinadas prioritariamente a trabajadores desempleados y proyectos de formación.

Además, la norma, con el objetivo de incentivar la asistencia y participación de los trabajadores, aportan medidas de apoyo a la formación, como las ayudas de transporte, manutención y alojamiento, las becas de asistencia a determinados colectivos, las ayudas a la conciliación y las becas para prácticas profesionales.

También como se aprecia en la tabla 22.5 define la oferta de formación planificada por el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEFCARM.ES, 2013).

Esta orden incluye unas modificaciones respecto a las anteriores normativas a fin de que haya un al seguimiento y evaluación de la formación de ha permitido constatar las líneas de actuación que han de presidir la actuación del Servicio Regional de Empleo y Formación de cara a la implantación efectiva de un subsistema de formación para el empleo que responda a las exigencias de calidad, acreditación y adecuación de los contenidos formativos.

**Tabla 2.25**

*Modalidad 2. Acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados*

<b>Tipo Acciones formativas y programas</b>	
<b>Programa 1.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones formativas dirigidas a trabajadores desempleados, con la finalidad de favorecer su inserción o reinserción laboral.</li> </ul>
<b>Programa 2.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones formativas dirigidas a parados de larga duración, que permitan la actualización de sus competencias profesionales e incluyan compromisos de contratación de al menos el 30% de los trabajadores formados. Dichos contratos deberán tener una duración mínima de 3 meses a jornada completa o media jornada. A los efectos del presente programa, se consideran parados de larga duración las personas inscritas como desempleadas en la Red de Oficinas de Empleo del SEF por tiempo superior a 12 meses.</li> </ul>
<b>Programa 3.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones formativas dirigidas a personas con discapacidad, adaptadas a sus necesidades, con el fin de mejorar la integración laboral y la cualificación profesional de las personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales, como colectivo con especiales dificultades para su inserción en el mercado de trabajo.</li> </ul>
<b>Programa 4.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones formativas con compromiso de contratación. Se subvencionarán acciones formativas que incluyan un compromiso de contratación en centros de trabajo ubicados en la Región de Murcia, preferentemente de carácter indefinido o con una duración mínima de 6 meses a jornada completa o de 12 meses a media jornada, y para un mínimo del 60% de los trabajadores formados.</li> </ul>
<b>Programa 5.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones formativas dirigidas a jóvenes menores de 30 años de baja cualificación, destinadas a mejorar su posición en el mercado laboral dotándoles de las competencias necesarias para su acceso a profesiones u oficios cuyo desempeño exija de un determinado nivel de cualificación profesional. Se consideran de baja cualificación los jóvenes que no estén en posesión de un carnet profesional, certificado de profesionalidad de nivel 2 o 3, título de formación profesional o de una titulación universitaria. Podrán participar trabajadores desempleados de baja cualificación, mayores de 30 años.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia según lo recogido de la Orden de 5 de julio de 2013

Con la Orden de 5 de julio de 2013, se aprobaron estas nuevas las acciones formativas a través de los mecanismos de derivación desde los Servicios de Orientación del SEF y en ellas se contemplan acciones de orientación laboral. La presente Orden establece dos modalidades de formación que agrupan a siete programas y de nuestro interés por estar vinculadas a acciones de orientación están:

➤ *Modalidad 2. Acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados:*

Son acciones dirigidas a la obtención de los certificados de profesionalidad referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Se podrán incorporar a las acciones formativas trabajadores ocupados siempre que la participación de éstos no supere el 30% del total de plazas de la acción.

➤ *Modalidad 3. Proyectos de formación.*

Consistirán en actuaciones combinadas de acciones dirigidas prioritariamente a la formación de trabajadores desempleados con otras acciones complementarias a la formación, planificadas para un sector de actividad, ámbito geográfico o colectivo concreto, cuyo fin sea la formación y la inserción laboral, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena.

Estas acciones van dirigidas a trabajadores desempleados de baja cualificación, mayores de 30 años (Tabla 2.26). En esta formación además de las acciones de orientación mencionadas otras como las de acompañamiento y apoyo a la inserción, la de Evaluación del programa y la de desarrollo de competencias sociales básicas y relacionadas con la profesionalidad, están totalmente relacionadas con el proceso orientador.

**Tabla 2.26**

*Modalidad 3. Proyectos de formación para desempleados mayores de 30 años*

<b>Programas</b>	<b>Proyectos de formación</b>
<b>Programa 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formación y orientación</i> para jóvenes emprendedores, con la finalidad de fomentar el empleo en sectores emergentes y la creación de empresas relacionadas con los mismos. A través de este programa se subvencionará la ejecución de planes integrales de formación, asesoramiento, orientación y acompañamiento dirigidos a jóvenes emprendedores, desempleados u ocupados, menores de 35 años con interés en la creación de nuevas empresas.</li> <li>• Para la ejecución de los planes aprobados deberá prever la necesaria coordinación con los Servicios de Orientación del SEF o de otras entidades, y podrán incorporar, entre otros, los recursos formativos propios del SEF en materia de empresa digital y habilidades profesionales. Asimismo, contemplará la tutorización de proyectos y otras actuaciones que fomenten el desarrollo del espíritu emprendedor y posibiliten el acceso de los jóvenes emprendedores a recursos y servicios dirigidos a favorecer la puesta en marcha de nuevos proyectos empresariales. Estos proyectos deberán incluir información sobre Responsabilidad Social Corporativa.</li> </ul>
<b>Programa 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formación e inserción socio-laboral</i>, con la finalidad de facilitar la integración socio-laboral de trabajadores desempleados pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social. Para ello, se subvencionarán acciones de formación dirigidas a esos colectivos combinadas con otras acciones complementarias a la formación que faciliten su inserción. Entre dichas actuaciones podrán incluirse: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Prácticas Profesionales no laborales en empresas.</li> <li>➢ Acciones de acompañamiento y apoyo a la inserción.</li> <li>➢ Evaluación del programa y resultados de Inserción</li> <li>➢ Acciones de desarrollo de competencias sociales básicas y relacionadas con la profesionalidad.</li> </ul> </li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia según lo recogido de la Orden de 5 de julio de 2013

#### 4.2.3.3. *Proyectos de colaboración con ayuntamientos y entidades públicas*

Por el Real decreto 468/2003 de 25 de abril, sobre el traspaso a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la gestión por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación. La ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, prevé en el artículo 4, que los Servicios Públicos de Empleo podrán establecer los mecanismos de colaboración oportunos con las entidades locales. Y además la estrategia Española de Empleo 2012-2014, aprobada por el Real Decreto 152/2011, de 31 de octubre, establece la posibilidad de la colaboración entre los Servicios Públicos de Empleo las Entidades Locales.

Amparándose en esta legislación el 17 de abril de 2013 se presentaron en Murcia los convenios de colaboración con Ayuntamientos y Entidades Locales. La finalidad de esta colaboración es poder desarrollar de manera integral los servicios de empleo de calidad, uniendo esfuerzos y los medios de ambos organismos en beneficio de los ciudadanos del municipio y dinamizar el empleo en el ámbito local (SEFCARM, 2015a).

Los primeros ayuntamientos que se sumaron a esta iniciativa fueron los Murcia, Cartagena, Lorca y Molina de Segura, donde se concentra el 55 por ciento de la población desempleada en la Región de Murcia.

En cuanto al convenio en materia de empleo el objetivo es ofrecer un servicio integral a los ciudadanos coordinando todos los servicios que presta el SEF a nivel regional y local, en tres áreas: orientación laboral, intermediación y desarrollo local. En concreto, en el ámbito de la orientación, los convenios permiten a los ayuntamientos compartir los procedimientos, métodos de trabajo y soportes informáticos de la Administración autonómica y de esta forma optimizar todos los recursos disponibles en beneficio de los demandantes de empleo.

La Plataforma de orientación, los protocolos de atención al usuario o el acceso a los procesos de derivación a la oferta formativa son algunas de estas herramientas utilizarán los servicios de empleo locales (Tabla 2.27).

Según palabras, del anterior consejero de Educación, Formación y Empleo. Sr. Constantino Sotoca, en el 2013 en página web, indicaba mediante los convenios con las entidades locales se facilitarían por un lado, el fomento de las prácticas profesionales no laborales para jóvenes menores de 25 años, y por otro, la prestación de un servicio integral en materia de empleo y además según el Consejero de Empleo, indicando que “esto garantiza no sólo la homogeneidad en la atención a los desempleados, sino que permite que cualquier servicio de orientación laboral que reciba el usuario en cada localidad quede registrado en su historial, con independencia del organismo que lo haya prestado” (SEFCARM.es, 2013a).

Los convenios de colaboración entre el Servicio Regional de Empleo y Formación y las Entidades públicas se obligan a un compromiso por ambas partes en el ámbito de la Orientación laboral (Tablas 2.27 y 2.28).

**Tabla 2.27**

*Tipo de convenios para jóvenes en entidades locales a partir del año 2013*

<b>Finalidad</b>	<b>Dirigidos a:</b>
<i>Convenio para facilitar las prácticas no laborales de los trabajadores desempleados en las empresas.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores desempleados que hayan terminado acciones de formación para el empleo subvencionadas por el SEF.</li> <li>• Para jóvenes de 18 a 25 años con titulación y sin experiencia,</li> </ul>
<i>Convenio en materia de empleo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su finalidad es desarrollar de manera integral los servicios de empleo en el ámbito municipal y ofrecer unos servicios de empleo de calidad que aúnen los esfuerzos y los medios de que disponen ambos organismos en beneficio de los ciudadanos del municipio</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base a la información de SEFCARM.es (2013)

**Tabla 2.28**

*Compromisos en el ámbito de la orientación profesional en la Región de Murcia*

<b>COMPROMISOS DE LAS ENTIDADES</b>	<b>COMPROMISOS DEL SEF</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, coordinar y optimizar los servicios y recursos de Orientación Laboral, tanto individuales como grupales que se prestan en el municipio por parte del SEF y del ayuntamiento que firma el convenio.</li> <li>• Unificar los protocolos de Orientación Laboral para que los servicios que reciban los ciudadanos sean uniformes con independencia del lugar o entidad que le preste el servicio, para lo cual se aplicará el Programa de Inserción Laboral del SEF por los servicios de orientación de la entidad colaboradora, y derivaciones a talleres grupales, cursos de formación, prácticas no laborales u otras que se puedan implantar.</li> <li>• Registrar todos los servicios de orientación que se presten a los demandantes de empleo del municipio en una única base de datos, denominada Plataforma de Orientación Laboral (POL) a que accederán los orientadores profesionales incluidos en la Red de orientadores laborales de la Región de Murcia.</li> <li>• Facilitar y fomentar, entre los demandantes de empleo del municipio, el uso de los medios telemáticos para la gestión de su demanda de empleo, el acceso a las ofertas de trabajo y a los cursos de formación.</li> <li>• El mantenimiento actualizado de los datos profesionales de los demandantes de empleo del municipio, permitiendo el acceso a la codificación de dichos datos, tanto por los propios usuarios a través de Internet como por los técnicos desde los servicios de empleo del Ayuntamiento.</li> <li>• Detectar las necesidades de personal de las empresas y captar sus ofertas de trabajo mediante el ofrecimiento y procedimiento de difusión en el Portal de Empleo del SEF para la captación de candidatos adecuados, procesos de selección y casación entre oferta de trabajo y demanda de empleo.</li> <li>• La utilización del Portal del SEF como medio prioritario para la difusión de las ofertas de trabajo generadas por las empresas del término municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al acceso a las herramientas informáticas Programa de Orientación Laboral POL, necesaria para la orientación laboral y Servicio de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE), para la clasificación de los datos profesionales de los demandantes de empleo.</li> <li>• Proporcionará las claves de acceso a las herramientas informáticas de gestión a los empleados de la entidad responsable.</li> <li>• Ofrecer al personal del ayuntamiento la guía metodológica para la orientación laboral elaborada por el SEF.</li> <li>• Formación y asesoramiento al personal del ayuntamiento en los procedimientos de Orientación Laboral del Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción (PAAI) y de la planificación del Itinerario Personalizado de inserción Laboral (IPIL).</li> <li>• Formará al personal técnico, que el Ayuntamiento determine en las acciones diseñadas para los diferentes Talleres Grupales.</li> <li>• Formación y asesoramiento al personal del ayuntamiento en el manejo de las herramientas informáticas puestas a su disposición por el SEF, tanto para la orientación laboral (POL) como para la clasificación de los demandantes de empleo (SISPE), tanto al inicio de la actividad como tras la incorporación de nuevos usuarios o la incorporación de nuevas utilidades a las herramientas que hagan necesaria ampliación de la formación inicial.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia con la información de SEFCARM, (2015b)



El Decreto n.º 228/2014, de 28 de noviembre, regula la concesión directa de subvenciones a determinados Ayuntamientos de la Región de Murcia para la prestación de servicios de información, orientación, activación y acompañamiento a la población joven para su integración sostenible en el mercado de trabajo, durante el ejercicio 2014. En su *Artículo 1. Objeto*. Se dice:

“Tiene por objeto establecer las normas especiales reguladoras de la concesión directa de subvenciones a determinados Ayuntamientos de la Región de Murcia para contribuir a la financiación de los gastos del personal que preste información, orientación, activación y acompañamiento a la población joven para su integración sostenible en el mercado de trabajo, durante el ejercicio 2014” (p.43830).

Hasta final del 2016 año estaba previsto lanzar 10 nuevas lanzaderas en la Región en colaboración el Servicio Regional de Empleo y Formación, como lo está haciendo desde diciembre de 2014, con la Fundación Santamaría Real de las Sias, con la tiene suscrito un convenio y por el que comenzaron 3 lanzaderas en los Ayuntamientos de Murcia, Lorca y Cartagena. El proyecto cuenta con la financiación de la Fundación Telefónica.

Este tipo de acción que intentará insertar a 120 jóvenes de la región en un periodo de 12 meses, a pesar de necesitar la orientación profesional de un orientador, ya que realizan acciones para elaborar y presentar currículum, trabajar la entrevista de trabajo y acciones para aumentar su empleabilidad, se ha optado por la contratación otro tipo de perfil profesional para coordinarlas y dinamizarlas (SEFCARM.es 2015e).

Y que el artículo 6 del Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, se reconoce a los Servicios Públicos de Empleo como los encargados de elaborar el itinerario individual y personalizado de empleo para los usuarios, así como el responsable de asignar un tutor individual para lograr que, los beneficiarios de dicho proceso consigan un empleo.

#### 4.2.3.4. Nuevas acciones de orientación del SEF a partir del año 2014

##### ➤ Programa Operativo de Empleo Juvenil

Siguiendo el plan ya establecido con la *Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia*, con el decreto n.º. 306/2015, de 9 de

diciembre, el SEF regula la concesión directa de subvenciones a los Ayuntamientos de la Región de Murcia de más de 15 mil habitantes para la prestación de servicios de información, orientación, activación y acompañamiento a la población joven para su integración sostenible en el mercado de trabajo y la realización de actividades de activación para el 2016, esto dentro de los Programas Europeos *Programa Operativo FSE 2014-2020 de la Región de Murcia* ( PO FSE) y *Programa Operativo de Empleo Juvenil* (POEJ), que tiene como objetivo “de mejorar la activación temprana y el de perfeccionar los procesos de intermediación y movilidad laboral de los jóvenes sin trabajo, que puedan sufrir exclusión social y que no estén integrados en el sistema educativo y de formación. Estas ayudas el 91,89% están cofinanciados por el FSE “(pp. 41084-41090).

**Tabla 2.29**

*Actuaciones del tutor en la orientación y requisitos del orientador y del servicio para el programa de Garantía Juvenil*

Tareas del orientador	Requisitos materiales para cada tutor/orientador	Requisitos sobre tutor
<p>a) Informar sobre el mercado de trabajo, ofertas de empleo del portal del SEF y las identificadas por la unidad integral de activación al empleo, las políticas activas de los servicios públicos de empleo, los incentivos y medios disponibles para el apoyo a las iniciativas emprendedoras y la mejora de la cualificación.</p> <p>b) Realizar un diagnóstico individualizado basado en el perfil de las personas demandantes de empleo, las características personales relevantes que permita medir el grado de empleabilidad y la clasificación según sus necesidades, desde la recepción de la persona en la entidad.</p> <p>c) Gestionar los itinerarios individuales personalizados y seguimiento de los itinerarios individuales y personalizados de empleo que incluyan una propuesta de medidas de activación necesarias para la inserción laboral, la derivación a acciones para la mejora de la empleabilidad.</p> <p>d) Controlar las obligaciones adquiridas en el compromiso de actividad, acompañando y monitorizando la búsqueda activa de empleo de las personas remitidas a la entidad.</p> <p>e) Efectuar un seguimiento individualizado de las colocaciones que se produzcan durante la vigencia del PAE o itinerario de inserción, informar y detectar ofertas de empleo adecuadas para cada usuario potenciando la captación y la cobertura de ofertas.</p> <p>f) Atender a las necesidades de contratación de las empresas y otros agentes del mercado de trabajo, la prospección y análisis de la demanda de recursos humanos, identificación de los perfiles formativos y profesionales requeridos, y la identificación de ofertas de empleo adecuadas al perfil de sus usuarios, y de control de las actividades con los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere de un despacho destinado a realizar las atenciones individualizadas, y que esté equipado con silla y ordenador, además de todas las necesarias aplicaciones informáticas como son: (impresora, navegador internet, etc.).</li> <li>• Para las actuaciones de carácter grupal, aula con capacidad para los asistentes previstos dotada de ordenador con conexión a internet, proyector y pantalla y zona de espera.</li> <li>• Los tutores deberán tener un contrato de trabajo con la entidad</li> <li>• Contarán con la Plataforma de Orientación Laboral (POL) y el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) con los perfiles de usuarios que atiendan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tutor debe acreditar su experiencia al menos de seis meses y titulación universitaria para la realización del servicio de activación, orientación laboral y asistencia al autoempleo en los diez años anteriores a la fecha de publicación en acciones de activación, información, orientación laboral o asistencia al autoempleo.</li> <li>• Se les exigirá atender a un número mínimo de 250 personas usuarias desempleadas e inscritas en las oficinas de empleo, por cada tutor contratado a jornada completa</li> <li>• Deberán conseguir una inserción del 15 % de los usuarios que atiendan, al menos en un periodo de tres meses a jornada completa.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración personal con información recogida en Orden de 30 de noviembre 2015. Boletín Oficial de la Región de Murcia, 279 (p. 39872-39876).

Estas ayudas incluyen la subvención para los costes laborales de un técnico, orientador o informador juvenil en materia de empleo, cuyo perfil laboral para el orientador laboral de garantía juvenil según lo descrito Decreto nº 306/2015 de la Dirección general de juventud será el cualquiera de éstas titulaciones: diplomado universitario (de cualquier titulación), grado de Psicología, Pedagogía, Sociología, Ciencias políticas, Relaciones Laborales, Trabajo social , Educación Social o Graduado Social, y se pide experiencia en alguna de las ocupaciones reconocidas en las oficinas del SEF, como son la Orientador profesional de inserción, Técnico Medio en integración social, Agente de desarrollo local, Agente de desarrollo social, Técnico superior en recursos humanos, Agente de Igualdad. Además de los orientadores de la Dirección Provincial de Juventud, en 2017 había en las Oficinas de empleo del SEF. 16 técnicos encargados de la atención a jóvenes inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil (SEFCARM, 2018). (Tabla 2.29).

Por otro lado, a finales de 2015 el SEF para reforzar e intensificar las mejoras de ocupabilidad y empleabilidad de los demandantes de empleo beneficiarios del PAE (Programa de Activación).

➤ *Unidades Integrales de Activación para el Empleo y Servicio de atención personalizada a desempleados de larga duración (SAP)*

Mediante la mencionada orden de 30 de noviembre 2015 para poner en marcha las Unidades integrales de Activación del Empleo, se concedieron subvenciones a entidades sin fines lucrativos, (exceptuando las entidades locales sus organismos y demás entidades dependientes.) que pertenecientes a cualquier sector o actividad tuvieran experiencia en acciones de activación, información, orientación laboral o asistencia al autoempleo.

El programa iba “dirigido a personas con responsabilidades familiares que hayan estado vinculadas con el mercado laboral en el pasado y que son demandantes de empleo en la actualidad, pero que sin embargo, han quedado fuera del ámbito de protección por desempleo hace al menos seis meses” (p.39870), además como menciona su artículo 11, también va dirigida a las personas con especiales dificultades de integración en el mercado de trabajo, en especial los menores de 30 años, sobre todo para las personas que presentaran carencia de formación, mujeres, y paradas/os de larga duración, mayores de 45 años, así como personas con alguna discapacidad o en riesgo de exclusión social.

Para realizar este cometido por parte de entidades sin ánimo de lucro, el artículo 10 de la orden regula las actuaciones reflejadas en la Tabla 2.27 para la realización de acciones de activación, orientación laboral y asistencia al autoempleo. Por la descripción de la orden, estas acciones parecen ser el sustituto de las acciones OPEA que desaparecieron en el 2013, pasando desde entonces todos los usuarios de este programa a ser atendidos por las oficinas de empleo, con la gran dificultad que supuso para los orientadores de éstas, hacerse cargo de la orientación de ese gran número de usuarios.

“El importe máximo a conceder a cada entidad será de 181.500 euros (165.000 euros, correspondientes a los costes laborales de los tutores y 16.500 euros para otros gastos), que supondrá la contratación máxima de 5 tutores a jornada completa” (p.39880).

Los requisitos de los tutores/orientadores era presentar:

“Una titulación habilitante universitaria de primero o segundo ciclo, postgrado, master o doctorado del ámbito jurídico, laboral, económico o psicosocial...o estar en posesión de cualquier titulación de grado medio o equiparable, pueda demostrar, por cualquier medio, una experiencia de, al menos, seis meses en las tareas descritas en el artículo 10 de esta orden” (p. 39882).

Con estos requisitos tan abiertos a profesionales de tantas carreras universitarias del ámbito jurídico, económico, psicosocial como son las carreras de Económicas, Empresariales, Derecho, Administración de empresas, Ciencias Sociales, Ciencias Políticas, Magisterio, Graduado social, Relaciones Laborales, Terapia Ocupacional, Logopedia, Recursos Humanos, Trabajo Social, etc. además de las carreras propias de orientación como Pedagogía y Educación Social y Psicología), con tan poca experiencia requerida (seis meses), si no se dispone de una carrera de estos ámbitos, y si se tiene en cuenta las actuaciones tan específicas en materia de orientación que debe realizar: (Realizar un diagnóstico individualizado del usuario, Informar sobre el mercado de trabajo y las ofertas de empleo existentes. Gestionar los itinerarios individuales personalizados, acompañando y monitorizando la búsqueda activa de empleo de las personas remitidas a la entidad. Efectuar un seguimiento individualizado de las colocaciones mediante la prospección y análisis de la demanda de recursos humanos etc.), habría que cuestionarse la calidad que se va a ofrecer en dichas actuaciones.

En el boletín de Empleo y Formación del SEF de noviembre de 2015 (SERCARM, 2015c), se indica que estas acciones surgen como un refuerzo extraordinario a programa de activación del empleo (PAE). Las entidades sin ánimo de lucro, (exceptuando los ayuntamientos que antes si realizaban acciones OPEA pudieron solicitar hasta el 12 de diciembre de 2015 las subvenciones para la contratación de personal técnico especializado (tutores), para la realización del servicio de activación, orientación laboral y asistencia al autoempleo y éstas se programaron para realizarse en el 2016, tres años después de terminar las OPEAS. Destacar que desaparece en este programa el término orientador como el profesional técnico a contratar y pasa éste a ser tutor, a pesar de que las acciones son específicamente de orientación. En el 2016 se concedieron subvenciones a 20 entidades. En el 2017 se aprobaron subvenciones para la creación de Servicios Atención Personalizada a desempleados de larga duración, cuyo objeto es la poner en marcha por entidades sin ánimo de lucro, igual que en el programa del 2016, *Servicios de Atención Personalizada (SAP)* a desempleados de larga duración. Con estas ayudas se pretende intensificar la mejora de las posibilidades de ocupación y empleabilidad de las personas inscritas como demandantes de empleo de larga duración en las oficinas de empleo del SEF. (SEFCARM 2018). En este periodo fueron 16 las entidades subvencionadas.

#### **4.2.4. Orientación en entidades sociales y entidades de atención a personas con discapacidad**

Durante años estas asociaciones recibían subvenciones para la orientación profesional a través de las acciones OPEA y a través de la Consejería de Bienestar Social. En la actualidad con la desaparición de las acciones OPEA, han visto mermada dicha financiación, pero siguen recibiendo subvenciones para orientación y realizan acciones de formación ocupacional. Tal es el caso de ONCE/FUNDOSA, Cruz Roja, la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (FAMDIF), y la Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (FUNDOWN) entre otras (Ver Anexo 2.11).

En el 2013 se destinaron cerca de 700.000 euros para que 2.500 personas con discapacidad recibieran anualmente formación y orientación en sus instituciones mediante los programas de empleo regional, y con ello el SEF indica que su el índice de inserción laboral de estos colectivos supera el 12 por ciento mediante la puesta en marcha del plan *Integrados por el Empleo* que, desarrollado por el SEF. Sobre orientación profesional el programa de *Empleo con Apoyo* destinado a la incorporación en empresas normalizadas de personas con discapacidad intelectual,

incluye técnicas de búsqueda de empleo, orientación laboral y acompañamiento individualizado para su adaptación social y laboral. Cerca de medio millón de euros ha sido la subvención concedida por el SEF para ese año, que ha favorecido a un total de nueve entidades. (SEFCARM.es, 2014a).

En el periodo 2014-2016 la Comunidad Autónoma destinará 17,5 millones de euros a fomentar el empleo entre las personas con discapacidad de la Región de Murcia, a través del programa *Integrados en el Empleo*, que se enmarca en la Estrategia para la Creación de Empleo 2014-2016.

Una de las acciones de este programa es la subvención regional de cerca de 4.000 euros para la contratación indefinida de trabajadores con discapacidad, para lo que la Comunidad Autónoma destinará cerca de 600.000 euros. Y este programa también facilita ayudas para potenciar los Centros Especiales de Empleo, así como una programación de formación específica para personas con discapacidad y la inserción laboral de las personas con discapacidad a través de los Gabinetes de Orientación y el programa Empleo con Apoyo. (SEFCARM, 2014b). Durante 2017 se subvencionaron 25 proyectos de apoyo a la inserción social para discapacidad y riesgo de exclusión social por importe de 675.189,00 euros (SEFCARM, 2018).

#### **4.2.5. Servicios de orientación en las universidades murcianas**

Como ya se mencionó existen cuatro universidades que imparten formación en la Región.

La Universidad de Murcia (UMU), la Universidad Católica San Antonio (UCAM), la Universidad Politécnica de Cartagena y la Universidad a Distancia (UNED) a través de sus centros de Cartagena, Lorca y Caravaca de la Cruz.

##### **4.2.5.1 Universidad de Murcia (UMU)**

En el caso de la Universidad de Murcia (UMU), el responsable de la orientación profesional es el Centro de Orientación Información y Empleo (COIE) que pertenece al Vicerrectorado de Transferencia, Emprendimiento y Empleo y que tiene como objetivo de facilitar a estudiantes y titulados el acceso al mercado de trabajo.

Desde octubre del 2015 el COIE se ha constituido como agencia de colocación autorizada por el Servicio de Empleo y Formación. “Por lo que puede seleccionar personal para empresas de todos

los ámbitos territoriales, al tiempo que facilita la incorporación al mundo laboral de los titulados de la Universidad a través de la gestión de las ofertas de empleo dirigidas a los diversos perfiles profesionales de cualquiera de las carreras que se imparten en la UMU” (Laopiniondemurcia.es, 2015b).

El COIE de la UMU define en su página web la orientación profesional “como el proceso de asesoramiento y ayuda a las personas, en la toma de decisiones sobre cuestiones relacionadas la educación, la formación y el empleo” y dispone de un servicio de orientación exclusivamente para estudiantes y egresados de la Universidad de Murcia UMU y su carta de servicios define su misión como misión la de facilitar la inserción profesional de los titulados de la Universidad de Murcia aumentando la empleabilidad de los mismos.

Para lograr estos objetivos realiza dos actuaciones principales en Orientación profesional:

#### **A. Entrevistas individuales**

El usuario puede solicitar una entrevista de orientación bien telefónicamente o a través de la plataforma virtual ORION.

Durante las entrevistas no se recogen datos del usuario ni se realiza seguimiento del mismo a no ser que el usuario solicite una nueva entrevista.

El objetivo de la orientación en el COIE es el de asesorar a los estudiantes y titulados de la Universidad de Murcia, en cuestiones relacionadas con:

- La elección y planificación de la carrera profesional.
- Salidas profesionales. Sector privado y empleo público
- Estrategias de búsqueda de empleo.
- Oferta formativa.
- Creación de empresas.

**Tabla 2.30.**  
*Orientación del COIE (UMU)*

<b>Acciones de orientación</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Duración</b>	<b>Solicitud</b>	<b>Temas tratados</b>
Individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes últimos cursos de la UMU</li> <li>Licenciados y graduados de la UMU</li> </ul>	1 hora (Pueden solicitar entrevista varias veces)	El Estudiante o el licenciado/graduado a través Página Orión de la UMU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión Currículum,</li> <li>Entrevista de trabajo,</li> <li>Recursos útiles para la búsqueda de empleo,</li> <li>Creación de empresas,</li> <li>Competencias profesionales</li> <li>Salidas profesionales</li> <li>Itinerario de búsqueda</li> <li>Prácticas en empresas</li> </ul>
Grupales en facultades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes de últimos cursos de la misma carrera</li> </ul>	De 1 a 2 horas	Programación anual a través de los tutores de las diferentes facultades de la UMU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Currículum,</li> <li>Entrevista de trabajo,</li> <li>Recursos útiles para la búsqueda de empleo,</li> <li>Objetivos profesionales,</li> <li>Creación de empresas,</li> <li>Competencias profesionales</li> <li>Salidas profesionales y prácticas en empresas</li> <li>Objetivos profesionales</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base COIE (2015). Carta Servicios y página web del COIE <https://www.um.es/coie/>

## **B. Acciones grupales en los centros**

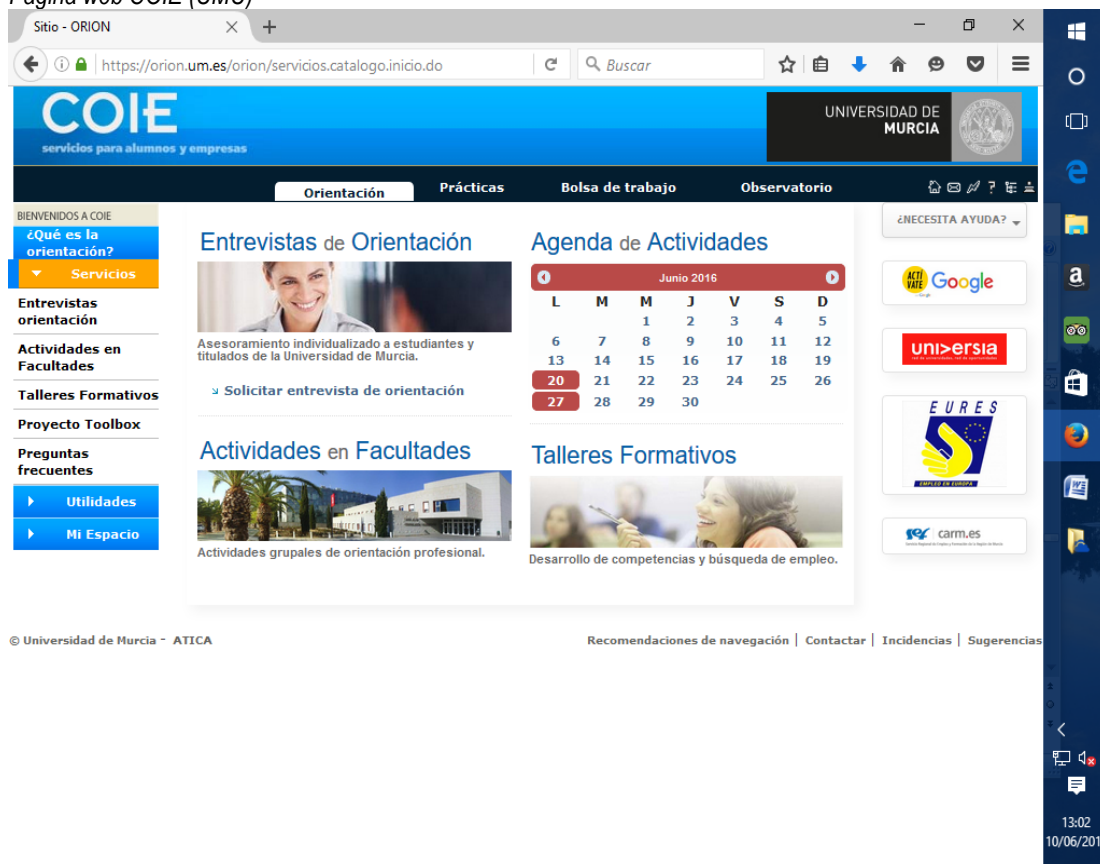
Periódicamente de octubre a mayo se realizan acciones grupales de 60 a 90 minutos en todas las facultades con los siguientes contenidos:

Currículum, entrevista de trabajo, recursos útiles para la búsqueda de empleo, objetivos profesionales, creación de empresas, competencias profesionales salidas profesionales de cada titulación y si se realizaba cada dos años una feria de empleo, UMUEMPLEO. En los últimos años se han llevado a cabo unas jornadas anuales de orientación profesional en la que además de realizar diferentes ponencias sobre empleo, los orientadores están disponibles para cualquier consulta sobre orientación profesional (COIE carta servicios, 2015; UMU, 2004; Martínez Pellicer, Llamas y García, 2014).

Desde el año 2016 el COIE viene desarrollado el proyecto TOOLBOX, destinado a mejorar las competencias profesionales y acceso al mundo laboral para estudiantes y egresados. Durante todo el curso se asesora de forma grupal sobre las herramientas básicas para la búsqueda de empleo, el currículum, la gestión de la red de contactos, videocurrículum, perfil en redes sociales, idea de negocio, red de contactos, y la entrevista de trabajo perfecta. Todo ello para mejorar el autoconocimiento personal y el del mercado de trabajo.



**Figura 2.2**  
Página web COIE (UMU)



Fuente: <https://orion.um.es/orion/servicios.catalogo.inicio.do>

#### 4.2.5.2. Servicios de Orientación de Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM)

La UCAM dispone de un Servicio de Orientación e Información Laboral, (SOIL), servicio que según indica su página web, está dirigido a fomentar la inserción laboral de sus estudiantes y egresados de dicha universidad, para ello dispone de diversos recursos de asesoramiento y orientación laboral, con la finalidad de incrementar sus posibilidades de inserción en el mercado laboral. También disponen de dicho servicio en la extensión de la UCAM en Cartagena.

Todo lo mencionado, lo realiza mediante la oferta de diferentes herramientas gestionadas por técnicos de orientación laboral como son:

- Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo
- Entrevistas de Selección
- Oferta Formativa
- Salidas profesionales

Dispone, además, de un servicio para empresas destinada a la realización de prácticas para sus alumnos y para una vez licenciados favorecer su inserción laboral. En Su Página web: <http://www.ucam.edu/servicios/soil>, también facilitan recursos de búsqueda de empleo como son el currículum, tipos la carta de presentación, la entrevista de selección y direcciones de interés para la búsqueda de empleo y ofrecen, además una bolsa de trabajo gratuita para los titulados de la UCAM propia y paralelamente integrada en el Portal de Empleo: *trabajando.com*. en donde los titulados pueden consultar las ofertas de empleo disponibles que ofrecen los empresarios adscritos al portal empresa y pueden recibir ofertas ajustadas a su perfil. También permite subir el currículum para que las empresas adscritas al portal empresa puedan consultarlo y analizar si el candidato, reúne el perfil adecuado que busca la empresa para su contratación.

Dentro de su web, igual que el servicio de la UMU, permite al alumno solicitar una cita previa de orientación en el SOIL.

Figura 2.3 Página web Servicio de Orientación e información Laboral de UCAM



Fuente: web: <http://www.ucam.edu/servicios/soil/alumnos/orientacion-laboral/empleo>

#### 4.2.5.3. Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)

Esta Universidad en su página web, indica que desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria cuenta con el Centro de Orientación e Información al Estudiante y de éste, nace el Negociado de Gestión del Empleo. Su finalidad es facilitar a sus titulados universitarios las habilidades necesarias y su formación teórico práctica para conseguir su inserción profesional. Se realizan para ello entre otras, acciones de orientación con recursos como son diferentes formas de elaboración de currículum, currículum europeo, cartas de presentación, entrevistas personales, modelos de contratos listados de colegios profesionales y de difusión dentro del ámbito universitario las Ofertas de Empleo e información sobre autoempleo.

**Figura 2.4**

*Página web Servicio Orientación de la Universidad Politécnica de Cartagena*



Fuente: [http://www.upct.es/contenido/seeu/\\_coie/empleo/empleo.php](http://www.upct.es/contenido/seeu/_coie/empleo/empleo.php)

A diferencia de las otras universidades de la Región, la *UPCT* ofrece a los alumnos con alguna asignatura del último curso, la posibilidad de inscribirse en la bolsa de trabajo, además de a los titulados.

También ofrecen a las Empresas la posibilidad de seleccionar directamente aquellos profesionales que necesitan para cubrir sus puestos de trabajo.

Participan del programa ICARO, que es un Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo utilizado por las Universidades Públicas Andaluzas, la Universidad Politécnica de Cartagena y la Universidad Autónoma de Madrid. en el que se ofrece a los alumnos ofertas de empleo<sup>23</sup> (<http://icaro.ual.es/upct>).

En su página web no hay posibilidad de solicitar una cita con el servicio de orientación, únicamente aparece la dirección y teléfono del servicio.

#### *4.2.5.4. Servicios de Orientación en los centros asociados de UNED en la Región de Murcia*

La UNED dispone de un Centro asociado en Cartagena y de tres más dependientes de Cartagena: Lorca, Noroeste y Yecla. En su página web indican que en el centro asociado de Cartagena disponen de COIE con servicio de orientación y además, ofrecen dentro de las actividades de extensión universitaria, cursos bien presenciales o bien online de 40 horas, impartidos por personal vinculados al tema de la orientación en la región de Murcia.

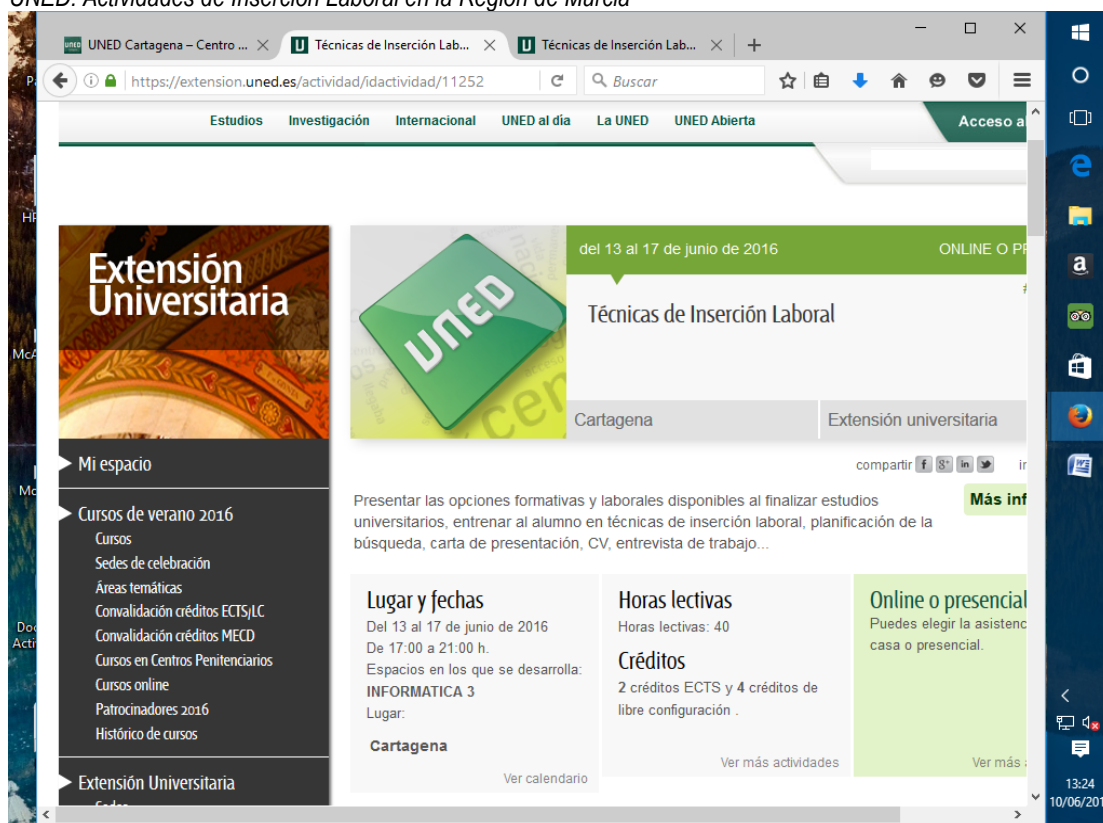
Los temas se centran en técnicas de inserción laboral y mercado de trabajo, con la finalidad de entrenar al alumno en técnicas de inserción laboral, planificación de la búsqueda, carta de presentación, CV, entrevista de trabajo y elaboración de proyecto profesional.

---

<sup>23</sup> Programa ICARO (<http://icaro.ual.es/upct>)

**Figura 2.5**

*UNED. Actividades de Inserción Laboral en la Región de Murcia*



Fuente: <https://extension.uned.es/actividad/idactividad/11252>

#### **4.2.6. Síntesis valorativa acerca de los programas y acciones de orientación sociolaboral en Murcia**

Tras la exposición de los datos en este epígrafe 4, se puede apreciar que desde finales de los años 90 la orientación en la comunidad de Murcia ha ido teniendo cada vez más importancia e interés para las administraciones locales y autonómicas. Se han legislado mucho contenido al respecto de los procesos de orientación, normas y consideraciones para impartirla en la comunidad.

Una gran cantidad de entidades privadas, de tipo social sin ánimo de lucro como asociaciones de discapacitados, inmigrantes, minorías étnicas, sindicatos, y corporaciones locales se han interesado por las acciones de orientación que desde el principio fueron subvencionadas y permitía por ello su realización.

Han sido muchos años de atención a los demandantes de empleo y muchos orientadores los que han trabajado por incorporar servicios de calidad a estas entidades, y miles los usuarios que ha participado en las acciones y con diferentes resultados.

Las acciones han sido durante todos estos años muy institucionalizadas y con poco margen de actuación para el orientador, ya que el protocolo exigía excesiva burocracia y centrarse en unos contenidos y tiempos de atención establecidos. Se ha primado más la cantidad que la calidad de las acciones y ha faltado adaptar los contenidos al sujeto orientado.

El resultado por ello, en ocasiones no ha sido satisfactorio a nivel de implicación del usuario, aunque si de cantidad de actuaciones. Por lo general en las acciones ha faltado centrarse en un itinerario personalizado del sujeto, a causa del escaso tiempo de atención.

La tendencia actual, tras un periodo de inactividad a desaparecer las acciones OPEA y centralizar la orientación en las oficinas de empleo, va dirigida a lograr mediante la orientación una mayor incorporación al mundo laboral de determinados colectivos como es el caso de los jóvenes de ahí los nuevos programas de garantía juvenil que se han implantado hasta el 2020.

En cuanto a la orientación en la Universidad, aunque están puestas las bases faltan recursos para llevar a cabo una orientación en profundidad que dirija a los estudiantes hacia el mercado de trabajo, ya que, por lo expuesto hasta la fecha, no reciben subvenciones de la administración para programas concretos para los servicios de orientación, tal como se dan a otros colectivos en esta comunidad autónoma.

A pesar de existir una legislación sobre cómo debe ser la orientación y las recomendaciones al respecto, faltaría dirigirse hacia una orientación más adaptada a los tiempos y situación actual, más centrada en el sujeto y sus necesidades reales. Y más en la línea de las nuevas tendencias que focalizan la atención hacia una orientación a lo largo de la vida, no tanto centrada, como en la actualidad, en la búsqueda de empleo rápido sino prestar más atención en el itinerario, en contenidos sobre el proyecto profesional y una orientación durante toda la vida profesional del sujeto.

La literatura centrada en actuaciones de orientación profesional en la Región de Murcia es escasa, destacando el trabajo de Hernández y Ruiz (2002); Hernández, Parra, Gomáriz, Sánchez,

Martínez, Juárez y Nicolás (2004); Gomáriz y Hernández (2004 y 2008) que estudian principalmente el ámbito educativo, haciendo alguna alusión a la orientación profesional. Las aportaciones de Guerrero (2005). La guía Murcia Orienta del SEF (2005) o el trabajo de Ruiz del Cerro y Hernández Fernández, sobre la orientación profesional como medida correctora del desempleo de larga duración (2010). Estudios de entidades locales como la *Guía de buenas prácticas para la inserción laboral de los jóvenes* realizado por el Ayuntamiento de Cartagena (2011) y las publicaciones del SEFCAM.es sobre el balance de los servicios de orientación del 2009 y 2010 (SEFCARM.es 2010a y 2011a), en los que se habla de procedimientos de actuación y resultados, pero no se menciona nada sobre las buenas prácticas de los servicios.

En cuanto a eventos relacionados con la orientación y el empleo, la universidad a través del observatorio ocupacional de la facultad de Ciencias del Trabajo, ha realizado diferentes jornadas y foros de empleo y de intervención sociolaboral de la UMU desarrolladas del 2013 al 2017<sup>24</sup>. En estos eventos se expusieron ponencias sobre temas relacionados con el empleo y las políticas de empleo en la región, la articulación jurídica de la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven; destacando en el último foro del 2017 los contenidos sobre de Garantía Juvenil, programa que se desarrollará en ésta y otras comunidades autónomas hasta el 2020.

En relación a la orientación profesional, se trataron aspectos del perfil profesional del orientador y sobre la situación actual de los servicios de orientación y las opiniones de los orientadores sobre las buenas prácticas en los servicios de empleo.

Periódicamente los servicios de empleo en colaboración con los ayuntamientos y entidades dedicadas a la formación, orientación e inserción profesional también organizan diferentes jornadas sobre empleo. Durante 10 años destacar las jornadas de encuentros con orientadores subvencionadas por el SEF y que organizaba la CROEM. En concreto el IX encuentro del 2010 se dedicó a las buenas prácticas para la inserción laboral de personas con cualificación profesional media-alta y la reinserción de parados de larga duración. Estos encuentros, pesar de ser un buen punto de encuentro de todos los orientadores de la región por falta de financiación se dejaron de realizar en el 2012. Otras entidades como la Fundación Universidad y Empresa (ENAE) también llevan décadas realizando foros de empleo en las Universidades murcianas en colaboración también con empresas de la región. En ellos se debaten temas de empleo, autoempleo y

---

<sup>24</sup> <http://www.um.es/observalocal/index.php/documentos/enlaces-de-documentacion/2-empleo>

orientación. Los ayuntamientos por su parte también realizan encuentros sobre empleo, destacar los realizados en el Ayuntamiento de Alcantarilla 2016 y 2017 en los que las ponencias se centraron principalmente en el autoempleo, los programas de garantía juvenil, habilidades para la gestión de la carrera profesional y los servicios de empleo del SEF. Las organizaciones sindicales como UGT, también realizan periódicamente en la región, jornadas sobre formación, orientación y empleo igual que las realizan otras entidades como la Escuela de Negocios de Murcia quien se centra en temas de la empleabilidad, y las nuevas tecnologías.

A pesar de los diferentes encuentros y estudios realizados sobre el tema de orientación laboral, no se ha profundizado en ellos sobre las buenas prácticas en los servicios de empleo; siendo éstas, un reto muy importante para seguir investigando a nivel regional y nacional.

## Resumen del capítulo 2

En el capítulo se presenta el contexto sociolaboral y la orientación para el empleo del que parte la investigación. Por un lado, en el epígrafe 1 se presenta la situación económica actual y su relación con la globalización, planteándose la relación existente entre el desempleo y los niveles de actividad económica a nivel mundial, nacional y regional, así como una visión de la situación desde la crisis del 2011 hasta la actualidad. En España la exclusión social del individuo está relacionada como se comenta en el capítulo con una serie de factores como son entre otros, la falta de formación, la desigualdad de género y clase social. Se termina el epígrafe con los datos sociodemográficos, educativos y de actividad económica de la Región de Murcia.

El epígrafe 2 hace referencia al marco normativo de la orientación profesional en la Unión Europea, marco de referencia de la orientación a nivel nacional. El Consejo de Europa (2000) pone especial atención a ofrecer oportunidades de aprendizaje y de formación, así como de facilitar el acceso a los servicios de orientación y asesoramiento en todas las etapas de la vida. Destacar que la OCDE publica en el 2004 dos textos, *Orientación profesional y políticas públicas. Cómo acortar distancias, que junto con la publicación Orientación profesional. Guía para responsables políticos*, ambos son referentes para los países europeos sobre las directrices a seguir en orientación profesional y siguen activas sus recomendaciones. sobre la orientación profesional realizada en administraciones, empresas, sindicatos y otras entidades que la imparten, basándose para ello en cuatro ejes (OCDE, 2003c). De interés para este estudio son el Eje 1 de los servicios de Orientación, el Eje 2 de formación y el Eje 5 de emprendimiento. *El Consejo de Europa* (2000, pp.



4-11).” Determina que los países miembros, tendrán que ofrecer oportunidades de aprendizaje y formación adaptadas a grupos destinatario en diversas etapas de sus vidas; jóvenes, adultos parados y ocupados que corren el riesgo de ver sus cualificaciones desbordadas por un proceso de cambio rápido“ y en este contexto se da gran importancia a la orientación profesional.

El epígrafe 3 trata de los servicios de orientación a nivel nacional. En España los servicios de empleo están transferidos a las comunidades autónomas en materia de formación y empleo, y las prestaciones por desempleo de nivel contributivo están gestionadas y abonadas por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Cada servicio de orientación de cada comunidad Autónoma es el responsable de gestionar los fondos sociales europeos para impartir la formación ocupacional y la orientación profesional entre ocupados y desempleados.

El epígrafe 4 se centra en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. en donde se describe los antecedentes legislativos y sistema de orientación instaurado, así como las acciones de orientación que se han realizado y se están realizando en la actualidad. En concreto en la Región ha desarrollado en materia de orientación principalmente en cinco ámbitos:

1. El servicio Regional de empleo y formación de la Comunidad autónoma de Murcia
2. Modelo de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia al autoempleo (OPEA) en entidades e instituciones sin ánimo de lucro y en la actualidad acciones similares impartidas en las dependencias del SEF
3. Otras acciones de orientación integradas en la formación ocupacional del SEF, Centros locales de empleo y acciones de Orientación de garantía Juvenil
4. Orientación en entidades sociales y entidades de atención a personas con discapacidad
5. Servicios de orientación profesional en las universidades murcianas.

Para el periodo 2014-2020 se aprobó el Programa Operativo Fondo Social Europeo (FSE) de la Región de Murcia 2014-2020, su finalidad es el de mejorar la empleabilidad de las personas, reforzar los sistemas de orientación para el empleo, establecer itinerarios de inserción para las personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión, a potenciar la cultura emprendedora y la creación de empresas y por otra parte en mejorar la calificación profesional de las personas.

---

# **CAPÍTULO 3**

# **MARCO TEÓRICO**

# **Y CONCEPTUAL**



## **1. El desarrollo profesional adulto. El proyecto profesional y vital de las personas**

El desarrollo profesional de las personas adultas y la orientación profesional están totalmente relacionados, ya que una orientación de calidad permite al usuario ampliar sus presentes o futuras posibilidades laborales, el acceso a un puesto de trabajo o mejorar sus condiciones laborales. Este proceso mediante el cual desarrolla su carrera profesional y que realiza el propio sujeto, es un proyecto que abarca toda la vida y que recibe influencias externas como pueden ser las de los propios orientadores, la administración, la familia, la comunidad, la empresa, etc. Es un proyecto de vida personal, y profesional en el que la orientación profesional interviene en orientar a la persona en su construcción, ayudando al sujeto para que logre un desarrollo de forma autónoma. Por tanto, para lograr este objetivo, la orientación profesional debería prestarse no sólo a los demandantes de empleo, sino en cualquier etapa de la vida de las personas que necesiten activar su proyecto profesional. Y para conseguir estas metas se debe contar con las estrategias necesarias, así como con unos servicios de calidad bien definidos y con una base teórica que los sustente y de acorde a los tiempos presentes (OECD,2006; Sánchez, 2013).

Para llegar a entender este largo y complejo proceso del desarrollo del proyecto de vida personal, y profesional, sería preciso reflexionar sobre conceptos como el de carrera, el proyecto vital y profesional, la forma en que se ha producido la evolución histórica de este proceso, así como los principios en los que se basa una orientación de calidad que permitan que esto se realice. Además, conocer también hacia dónde se dirige en la actualidad la orientación profesional de adultos. Aspectos todos ellos sobre los que se profundiza en los siguientes epígrafes.

### **1.1. Concepto de carrera**

La representación o concepto que se ha tenido sobre lo que significa carrera, referido a la profesión y su trayectoria, ha sufrido modificaciones a lo largo del tiempo. Para Tolbert (1982) es una secuencia de ocupaciones mientras que otros investigadores del tema como Norris, Hatch, Engelkes y Winborn (1979), no tratan de establecer una distinción tan clara entre actividades de trabajo y no trabajo, sino que tienen una visión más amplia del concepto, ya que consideran que carrera se refiere a la totalidad de actividades realizadas a lo largo de la vida. Es un proceso por el cual el individuo reformula su carrera y continuamente, evalúa la elección de la misma buscando

nuevas oportunidades y metas personales en un esfuerzo por encontrar más significado en su vida. (Hoyt, 1991). Por parte de este autor, el concepto de carrera se vincula y está en la base del concepto de trabajo y tiene la característica de que debe ser un trabajo consciente, que requiera esfuerzo y del que se obtenga productividad o beneficio.

La carrera profesional se entiende y valora como el proceso continuo y ordenado de progreso profesional, de los puestos desempeñados y del aprendizaje que realiza el individuo, que dura toda la vida de la persona y en el que intervienen circunstancias personales y sociales en diferentes escenarios y éstos van a hacer que el individuo aprenda, se adapte y modifique sus actitudes hasta lograr su objetivo profesional. Super vincula el desarrollo de la carrera a la implementación del autoconcepto que va a aparecer en la infancia, y que va marcando posteriormente el autoconcepto profesional del sujeto o la imagen que el sujeto tiene de cómo va a actuar en diferentes situaciones laborales. Este autoconcepto o imagen subjetiva de sí mismo, se forma sobre la base de los modelos resultantes de factores psicológicos, físicos y sociales que interactúan entre sí durante toda la vida del sujeto y que están relacionados con sus necesidades, habilidades, intereses, aspiraciones y valores que tiene el sujeto, desarrollándose desde la infancia hasta la edad de la jubilación. Teniendo en cuenta además el alcance que tienen en este proceso, las circunstancias personales y sociales del sujeto que le van influyendo durante toda su vida (Super, 1980; Rodríguez Moreno, 2003; Suárez, 2013).

*“La carrera en un sentido amplio, se define como la secuencia de todos los roles y ocupaciones de una persona a lo largo de la vida. Por tanto, puede tener una dimensión académica, profesional y laboral”* (Sánchez, 2013, p.38).

Si bien el desarrollo de las teorías de la carrera viene de los años 50 y han ido evolucionando, destacando la de Super (1953) con su teoría del desarrollo vocacional; desde los años 70 el concepto de carrera en Estados Unidos, está vinculado a la educación y gracias a la existencia de las teorías sobre la carrera, aparecieron los primeros programas *career education* o educación para el trabajo que en palabras de Pereira (1995) favorecieron la creación de empleo.

El concepto de carrera y de educación para la carrera “*career education*” aparece en autores como Hoyt (1975). Este autor hace una diferenciación de ambos conceptos ya que considera que la carrera está formada por todo el trabajo que una persona realiza a lo largo de su vida, mientras que la llamada “*career education*” o educación para la carrera son todas las experiencias del

individuo que le permiten aprender para realizar el trabajo e integrarlo a su vida. Por tanto, ésta va dirigida a preparar al sujeto para el trabajo y al mismo tiempo busca motivar al sujeto el desarrollo de su futura carrera profesional.

Hoyt (1991) entiende el desarrollo de la carrera como " la constelación total de factores psicológicos, sociológicos, educativos, económicos y de suerte que combinados conforman la carrera de un individuo dado a lo largo de la vida" (p.23). Para el autor el desarrollo de la carrera implica todo el camino para el desarrollo de ésta y se utiliza la educación y la orientación como vehículos para poner en funcionamiento dicho proceso.

Entrando en esta relación existente entre la educación, orientación y carrera, habría que distinguir entre estos diferentes conceptos que hace décadas se tenía sobre: *la educación para la carrera, la educación vocacional y la educación profesional.*

La educación para la carrera se refiere al trabajo realizado, remunerado o no y en el que iría incluida la educación vocacional y la ocupacional. La educación vocacional, considera la formación sobre los diferentes papeles, roles del trabajo que realiza o realizará el sujeto en un ámbito concreto y que por tanto no puede desvincularse de las características madurativas de la personalidad del sujeto y la educación ocupacional es la que se centra exclusivamente en el empleo remunerado y está vinculada a la formación ocupacional (Castaño, 1984; Pereira, 1995).

Con la finalidad de clarificar los conceptos de educación para la carrera, educación vocacional y educación ocupacional, que en muchas ocasiones se confunden pero que están muy relacionados con la orientación, se presenta la tabla 3.1.

Los conceptos aparecidos en los años 50 sobre *vocational development* (desarrollo vocacional) y *career development* (desarrollo de la carrera), han dado paso a nuevas concepciones sobre la orientación profesional.

En la actualidad el concepto de carrera (career) es mucho más amplio y abarca aspectos multidimensionales como es incluir, el desarrollo personal y profesional del individuo, la interrelación existente con el ambiente y el entorno que rodea al sujeto. Además, no se puede olvidar mencionar en esa trayectoria, todos los elementos internos que suceden dentro del sujeto y que forman parte de su personalidad y su ser personal, por ejemplo, las motivaciones,

necesidades, sentimientos, miedo, expectativas y percepción que se tenga de la vida. Por tanto, en la actualidad se muestra la carrera como “un proceso de crecimiento personal y profesional de todo ser humano continuo a lo largo de la vida” (Suárez en Sánchez, 2013, p.123).

Sánchez (2013, p.38), valora “que en la carrera que incluyen todas las actividades realizadas remuneradas o no y se refieren tanto al ámbito académico, laboral o de la vida del individuo”.

**Tabla 3.1**  
*Diferencias entre educación para la carrera, vocacional y ocupacional*

Educación para la carrera	Educación vocacional	Educación ocupacional
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigida a todos los individuos de todos los niveles.</li> <li>• Empleo pagado o no.</li> <li>• Se centra en habilidades para adaptarse al cambio a lo largo de la vida. Y del trabajo.</li> <li>• Metodología intervención centrada en los procesos de enseñanza y aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigida a un segmento de la población. prioridad empleo pagado.</li> <li>• Centrado en destrezas específicas.</li> <li>• Centradas en el mundo laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrada en el rol del trabajo en empleo pagado.</li> <li>• Experiencias para aprender a trabajar.</li> </ul>
Orientación para la carrera - Orientación profesional		Orientación vocacional
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de intervención asociada a programas de actuación dirigidos y coordinados por orientadores.</li> <li>• Programas en relación con el entorno y situaciones personales.</li> <li>• Dirigida toda la vida ya todas las personas.</li> <li>• Encaminada a desarrollar y planificar la carrera, al pleno desarrollo profesional y personal, a la autorrealización</li> <li>• Su fin planificar la carrera vital profesional de las personas, de forma viable, satisfactoria y lleven a la autorrealización personal. Carácter preventivo.</li> <li>• Papel activo y responsable del sujeto.</li> <li>• Papel orientador estimulador y apoyo, acompañamiento mediación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrada en los centros educativos.</li> <li>• Individual, grupal, institucional.</li> <li>• Carácter preventivo.</li> <li>• Proceso consciente e inconsciente, ligada a la concepción de identidad “Si mismo” y habilidades.</li> <li>• Proceso continuo desde la infancia hasta llegar a identidad ocupacional.</li> <li>• Impartida en determinados procesos o etapas del sujeto.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia basado en López Bonelli (2003), Pereira (1989) y Sánchez (2014).

## 1.2. Proyecto profesional y vital

El Proyecto profesional y vital consistiría en una construcción activa y no lineal (Romero, 2004), una indagación o interrogación sobre la propia vida para acercar ésta al proyecto profesional que queremos realizar, en el que el presente, pero también pasado y futuro están relacionados en su ejecución, por lo que los éxitos y fracasos de toda nuestra vida intervienen en su creación (Álvarez y Bisquerra 2012; Sánchez 2013). Rodríguez Moreno (2003b, p.p.338-340), percibe este proyecto “como una construcción activa que se desarrolla a lo largo de todo el ciclo vital con todo lo que ello implica de experiencias nacidas del entorno que están en continuo cambio y que nos hace



comprender el presente, poniendo en relación este con el pasado a fin de llegar a un futuro próximo o lejano”.

Romero (1999, 2009 p.123) “lo entiende desde un punto de vista sistémico como una construcción activa en la que se trabaja ‘sobre’ y se expresa la propia imagen de sí mismo/a, que implica la adquisición de una serie de conocimientos, habilidades y actitudes, que requiere de un proceso previo de exploración que se concreta en un plan de acción y genera desarrollo personal y social”.

Según Rodríguez Moreno (2010, p.123). Se necesita para su realización realizar “un proceso ordenado en donde el autoconocimiento y el aspecto emocional tiene una gran importancia, siempre dentro de una gran flexibilidad y apertura a las nuevas oportunidades a lo largo del tiempo, ya que desarrolla de forma intencional y activa durante todo el ciclo vital del sujeto, trata de comprender el presente, poniendo en relación con el pasado, con la finalidad de mirar hacia el futuro”.

Para esta construcción intencional del proceso, necesita desarrollarse a lo largo de toda la vida, realizando un plan de actuación flexible y abierto a todo lo que devenga del futuro en el que la inteligencia emocional del sujeto, la libertad de decisión y su vinculación con el entorno social tienen mucha importancia (Romero 2009).

En este camino hacia el futuro, se trabaja y se expresa la propia imagen de sí mismo, como un proyecto profesional y vital de la persona a realizar, y que implica la adquisición de una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que requieren de un proceso previo de información/exploración/decisión/formulación de objetivos y como afirma Rodríguez Moreno (2003b), se concreta en un proyecto o plan de acción activo, consciente, intencional y abierto a las oportunidades que aparecen para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y actitudes sin olvidar “la responsabilidad que adquiere con ello el individuo, de acercarse a esa información/exploración/decisión/formulación objetivos” (Romero, 2004, p.338). Todo esto permite que se genere un desarrollo personal y de libertad sobre su trayectoria profesional, a la vez que favorece y crea este proceso de aprendizaje. Proceso que llevará al sujeto a poder solucionar positivamente y tomar conciencia de los conflictos que vayan produciéndose y de esta forma, encontrar su propio camino o trayectoria profesional dentro de la colectividad y en que es necesaria “una gran dosis de inteligencia emocional y sus componentes: auto-conocimiento, auto-regulación, auto-motivación, y empatía” (Romero, 2009, p.123).

Pero en la construcción de este proyecto profesional, es importante que la persona conozca sus límites, sus capacidades y competencias, pero sobre todo que sea auto competente; esto quiere decir, que confía en sus capacidades y tiene altas expectativas de autoeficacia en las tareas que quiera realizar. Y que además tiene una actitud constante de cuestionamiento que le anticipe al futuro (Romero 2004), aspecto muy importante en la situación actual ya que debido a de los tiempos de inestabilidad laboral por los que pasamos, es necesaria una acción orientadora, que se dirija también a orientar en las transiciones y lograr la empleabilidad en las situaciones difíciles de búsqueda de empleo, así como que facilite en esas etapas de transición de un empleo a otro. Sería aportar una ayuda para “desarrollar competencias de gestión de carrera” (Álvarez y Sánchez 2012, p.86) y facilite con ello, las transiciones profesionales que el sujeto va a tener que pasar (Boutinet, 1992; Bernard, 1995; Guichard, 1995; Lozano González, González-Pienda, Núñez, Lozano, 2000; Rodríguez Moreno, 2003a; Sánchez y Álvarez, 2012).

El proceso de orientación debe facilitar como indica Romero (2004, p.333), “el aprendizaje del proceso de toma de decisiones conscientes y motivadas y de construcción de proyectos de acción coherentes con dichas decisiones”.

**Tabla 3.2**  
*Características del proyecto profesional y vital (PPV)*

ANTICIPARSE PARA	APRENDER A CONSTRUIR PROYECTOS	APRENDER A ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a explorar en entorno que nos rodea y nosotros mismos</li> <li>• Construir una identidad personal y colectiva y cristalizarla en el sujeto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a tomar decisiones</li> <li>• Aprender a elaborar un plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la empleabilidad y ocupabilidad (realización)</li> <li>• Desarrollo de competencias participativas (realización)</li> <li>• Planificación del ocio y tiempo libre (realización)</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia basándonos en el documento de proceso de construcción del PPV (Romero, 2004; Rodríguez, 2003)

Resulta fundamental el papel de la orientación para promover las competencias de gestión de la carrera, es decir, para evaluar y ampliar los perfiles profesionales y para propiciar la responsabilidad del individuo en su propio desarrollo profesional (CEDEFOP, 2011; 2017). Particularmente, se ha apuntado la importancia de promover las competencias metacognitivas, de autoaprendizaje, de autoconocimiento, y de toma de decisiones, permitiendo que la persona participe activamente en su propio proceso de aprendizaje permitiéndole construir diferentes tipos de competencias y oportunidades en su trayectoria (Coll, Mauri y Rochera, 2012). La habilidad de aprender a aprender (Padilla-Carmona, 2013) y, estratégicamente, la de utilización de las TIC

(Fernández-Rey, 2017) le permitirán enfrentar los retos del futuro, no sólo en momentos de crisis, sino a lo largo de la carrera, y en este sentido el autoaprendizaje constituye una clave adaptativa para seguir ampliando y diversificando el abanico de habilidades y aprendizajes, y seguir tomando nuevas decisiones.

Desde estos planteamientos, un reto esencial para dotar de calidad a los servicios de orientación es que ese apoyo continuo permita a la persona construir y desarrollar un proyecto profesional/vital de modo que pueda lograr una articulación coherente de sus metas con su identidad profesional y personal, y, desde esa base, facilitar que la persona orientada sea el agente activo de su propio proceso de autoconstrucción.

Son todavía escasos los estudios en España que analizan las prácticas de los servicios de orientación para el empleo (entre ellos: Chisvert, 2014; Suárez *et al.*, 2013, 2016; González y Martínez Clares, 2016). Otros trabajos analizan las necesidades de orientación de los usuarios (Villar y Méndez, 2014; Padilla *et al.*, 2016), poniendo de relieve las carencias en las habilidades para gestionar la carrera y para tomar decisiones realistas en condiciones adversas.

### **1.3. Concepto de orientación profesional**

La evolución de la orientación profesional o la llamada *Vocational Guidance*, se produjo debido a una necesidad social de principios del siglo XX. Los acontecimientos sociales de la época hicieron que la orientación saliera fuera del entorno escolar y se fuera desarrollando hasta la actualidad, impulsada por una necesidad de la propia sociedad actual. En la historia de la orientación Bisquerra (1996), atribuye a varios autores de finales del XIX y principios del XX como pioneros de la orientación profesional, uno de ellos era George Merrill que ya en 1895 proporcionaba a sus alumnos orientación y les facilitaba experiencias exploratorias sobre los oficios. A Weaver se le considera por 1906 como uno de los precursores de la orientación profesional ya que organizó servicios de orientación en las escuelas de Nueva York. Pero considera a Davis en 1907, como el primer autor que trató de interpretar la orientación de los alumnos y además Bisquerra lo considera el padre de la Orientación educativa o *Vocational Guidance*, ya que prestó atención a la problemática vocacional y social de los alumnos introduciendo en las escuelas de secundaria el primer programa de orientación vocacional y moral. Otro autor al que Bisquerra (1996) menciona fue Georg H. Boyden quien en 1908 implantó el primer curso sobre profesiones.

Pero, sobre todo, fue Parsons el que utilizó el término de Vocational Guidance (Orientación vocacional) quien daba gran importancia al *Vocational counselor* y a la relación entre el “*counselors and applicants*” para la correcta elección de la vocación. En su obra *Choosing a vocation* menciona, *the counselor will do well also of leading men in their Youth, and the relation between these youthful traits and the development of later life*<sup>1</sup> (Parsons, 1909, p.24). En el texto se aprecia el valor que da Parsons a la función del consejero, ya que, para el autor, este profesional ayuda a los jóvenes a clarificar sus inquietudes para que éstos puedan conseguir un desarrollo en su vida futura. En el mismo texto citado (p.95) valora muy positivamente la utilización de las escuelas para los *Vocational counselors* (*consejeros vocacionales*).

Parsons en 1905 primero funda en Boston el Breadwinnet Institute y el Boston Civic House con la finalidad de orientar a los jóvenes parados y a los inmigrantes que venían a Estados Unidos para encontrar un futuro profesional. Posteriormente en 1908 también en Boston abrió un servicio público denominado *Vocational Bureau* para ayudar a los jóvenes de clases desfavorecidas a encontrar el empleo y que él atendía personalmente, implantando su particular método. Éste consistía en realizar un primer autoanálisis del joven, informándole sobre las posibilidades profesionales y las características del mundo laboral y por último ajustando al joven a la tarea más apropiada según sus capacidades que habían sido previamente analizadas. Es muy significativo ya que, en este momento, la orientación salió de la escuela para entrar al mundo laboral. Este autor relaciona el término de orientación con el de la *ayuda* y esta ayuda, en el principio, iba dirigida a sujetos con problemas de inserción laboral consecuencia de sus condiciones sociales, agravadas, además, por la crisis originada debida a los problemas socioeconómicos de la época. Hay autores como Brocher (2000) que opina se concede a Parsons son excesiva importancia y no se le puede considerar como el fundador de la orientación profesional, y que no fue realmente uno de los pioneros en su práctica. Este autor menciona que llegó a esto por propia necesidad personal en su juventud cuando colaboraba en el Civic Service House, viendo la necesidad de una orientación vocacional que él necesitaba y no existía (Brocher, 2000, p.15).

Posteriormente la labor de Parsons fue seguida por Meyer Bloofierd que integró el Vocational Bureau a la Universidad de Harvard, creando el primer curso de Orientación profesional (Parsons 1909; Grañeras y Parras, 2008; Sánchez, 2009).

---

<sup>1</sup> El consejero también se ocupará de los hombres líderes en su juventud y la relación entre estos rasgos juveniles y el desarrollo de la vida posterior

Desde los años 20 se empezó a utilizar en EEUU términos como “*educational guidance*” y “*vocational guidance*” mientras que en Europa se generaliza más el término de Orientación Profesional. Aparece en esta época un mayor interés por considerar la orientación como algo más que una simple tarea de informar sobre las ocupaciones, pasando a considerándose como una intervención más comprometida encaminada a que los alumnos de ambos sexos fueran capaces de conocerse a sí mismos en su entorno más cercano y, al mismo tiempo, ayudarles en el proceso de ajuste y de toma de decisiones vocacionales.

Fue en Estados Unidos en los años 30 cuando se realiza la diferenciación entre la *orientación o guidance*. Vocational guidance se define como el proceso de ayuda individual en la elección de una ocupación, y aparece el término *counseling o asesoramiento* que va suplantando al anterior. Este último término, *counseling*, se ve como un proceso psicológico de ayuda personal individualizada muy relacionado con la toma de decisiones y dirigida a formular objetivos y planificar actividades para el desarrollo educativo, profesional y ocupacional. En donde el papel del orientador es de facilitador del proceso (Brewer, 1942; Bisquerra, 1996; Gutiérrez Crespo *et al.*, 2012).

En los años 40 a la orientación profesional además de las funciones de adecuación y selección, se le añade la función de asesoramiento individual; sobre todo, para las personas que precisaban algún tipo de ayuda; adoptándose el modelo clínico como método de intervención.

Si hacemos un breve análisis cronológico del concepto de Orientación profesional desde principios en los últimos 60 años. Vemos diferentes concepciones, opiniones y valoraciones respecto al término, por un lado, las que se basan en las teorías de desarrollo vocacional de Ginberg y de Super, aparece el concepto de *Orientación vocacional* muy relacionado con el concepto norteamericano de los años 50 *Vocational development* o con el europeo *professional guidance*.

Desde su aparición en Estados Unidos, la orientación profesional se le definió como el proceso de ayuda a la persona para elegir una ocupación, a prepararse, ingresar y progresar en ella. Proceso en el que también es necesario, una asistencia psicológica para ayudar a esclarecer y elaborar la identidad vocacional en determinados procesos de la vida del sujeto. Esta ayuda era necesaria debido a las transformaciones que se producían en la vida del sujeto en determinadas etapas o momentos de cambio y maduración. Por ello el proceso de orientación está dirigido a favorecer y activar las capacidades que tiene el sujeto, para que se desarrolle profesionalmente. Por tanto,

existe ya la idea, de una orientación personal hacia el sujeto para ayudarle hacia el desarrollo de su carrera profesional (Ginzberg *et al*, 1956; López Bonelli, 2003).

Super percibe la orientación profesional como un proceso mediante el cual se ayuda a una persona a desarrollar y aceptar una imagen completa y adecuada de sí mismo, y del papel que tiene el sujeto en el mundo laboral, en donde la persona se conoce a sí mismo, puede reformular su autoconcepto y esto le lleva a la elección vocacional. La orientación, para este autor, permite al individuo, poner a prueba este concepto frente a la realidad cotidiana y convertirlo en una realidad para bien de todos. Se explica la orientación vocacional como un proceso de ayuda a la persona con el fin de pueda desarrollar y fijar una correcta imagen de sí mismo, y además entienda su rol personal en el mundo laboral. La finalidad última es que este proceso se convierta en una realidad de la forma más satisfactoria para él y al mismo tiempo sea beneficioso para la sociedad en la que vive (Super, 1953).

En los años sesenta momentos en que la orientación empieza a considerarse como un conjunto de áreas y/o dimensiones, esta disciplina cómo valora Grañeras y Parras (2008) se centra especialmente en dirigir la atención, en guiar y asesorar al sujeto tanto en lo personal como en lo escolar y en lo vocacional. Destacando el autor que existe una visión integrada de la orientación, este autor menciona que García de la Hoz (1975) ve la orientación profesional como el proceso de ayuda a un individuo para que sea capaz de elegir y de prepararse adecuadamente a una profesión o trabajo determinado.

García Hoz expresa que la orientación por esta época se diversifica en función de las necesidades de atención del individuo. Con respecto a la orientación profesional se percibe, como una ayuda para atender a los alumnos, en los problemas relacionados con la escuela. “A través de la orientación escolar y orientación personal se promueve el conocimiento de sí mismo del educando para que a través de esta sea capaz de resolver los problemas de la vida” (García Hoz, 1982, p.8).

Los primeros enfoques consideraban a la orientación profesional como un hecho puntual en la vida del individuo, pero fue Jones (1964) uno de los primeros en considerar que la orientación tiene que ver con el concepto de ayuda y asesoramiento para ayudar a tomar decisiones. Considera que, en la vida, se dan muchas situaciones difíciles y críticas para el sujeto en las cuales éste necesita tomar decisiones para largo tiempo e importantes. Y es en estos periodos cuando la orientación

tiene su importancia ya que ésta facilita la ayuda concreta que el sujeto necesita para decidir correctamente.

Varios autores consideran que la orientación y la educación deberían ir paralelos en su elaboración y ejecución, por ejemplo, Lavara Gros (1969), quien considera que la orientación y la educación son realidades inseparables, están totalmente relacionadas en la vida del sujeto y siempre se van a interrelacionar.

De igual manera Sánchez (2009, p.9) considera que Kelly (1972), ve en la orientación una etapa del proceso educativo en la que “se aconseja al individuo para que analice las capacidades, intereses y necesidades y de esa forma, poder aconsejarles respecto a sus problemas, asistirle en la formulación de planes para aprovechar al máximo sus facultades y con ello ayudarle a tomar decisiones”. Todas estas adaptaciones tienen el fin de promover su bienestar en la escuela, en la vida y para toda la vida. Otro aspecto que Kelly considera es el de ayuda, ya que lo ve como un proceso de ayuda al individuo en su adaptación presente y para su planificación de la vida posterior. Pero sobre todo la orientación, no puede ser un aspecto independiente de la educación.

Patterson (1973) hace una definición sobre la Orientación aludiendo a lo que no debería ser el proceso orientador y en qué aspectos éste no debería centrarse. Defiende que orientar al sujeto no es dar exclusivamente información, aunque durante el asesoramiento pueda darse. Tampoco es facilitar consejos, sugerencias y recomendaciones. Valora que nunca se debe influir sobre actitudes, creencias o conductas del orientado bien sea por la persuasión, influencias o convicción, aunque se consideran beneficiosas. La orientación piensa que no es realizar entrevistas ni seleccionar sujetos para diversas tareas o actividades. En este orden de ideas, Jacobson y Reavis, citado por Vital (1976) considera a la orientación como un servicio dirigido a ayudar a los alumnos para que seleccionen inteligentemente, entre varias alternativas, la que se corresponda con sus habilidades, potencialidades y limitaciones. Su función es ayudar a la toma de decisiones vocacionales y el asesoramiento para ello.

Para García Yagüe (1976), en una época todavía muy vinculada la orientación a la enseñanza, la percibe como un medio de ofrecer una ayuda tanto técnica como psicológica en la actividad educativa institucionalizada y cuyo fin es el que los sujetos que se están formando y sus representantes (niños y docentes, padres) comprendan todas las posibilidades que éstos pudieran en su vida como la escolar, cultural y económica. Añade además que es importante que estos se

integren eficientemente en estas áreas de la vida y experimenten su lucha por mantener el equilibrio, la unidad y los fines personales ante los problemas evolutivos que aparecen en su vida o las circunstancias contradictorias del ambiente que rodean al sujeto.

De la misma forma que los autores anteriores se refieren a la orientación como un proceso de ayuda para la toma de decisiones vocacionales, encontramos otros expertos que la definen como el proceso de asesoría y guía al sujeto para su desarrollo personal, a fin de favorecer la adaptación y conocimiento de sí mismo, la socialización y comunicación en el ámbito de las buenas relaciones humanas. En este sentido Molina Contreras (2004) alude a que Authier ya en el año 1977 consideraba que la orientación incidía en la enseñanza de las técnicas y las aptitudes interpersonales con las que el individuo podía resolver sus problemas psicológicos presentes y futuros, facilitándole las herramientas para esto; también la autora valora que Johnston (1977) piensa que la toma de decisiones es el centro y el objeto de la orientación, indicando que la orientación es la ayuda que se presta a las personas para que resuelvan sus problemas y tomen decisiones prudentes.

Molina Contreras también nos menciona que Tyler (1978, p.87) percibe la orientación como “una manera llegar a descubrir el potencial de cada sujeto y ver que cada uno tenga su oportunidad para desarrollar ese potencial al máximo en lo que mejor pueda ofrecer a sí mismo y al mundo” (Molina Contreras 2004, pp.3-4).

Con la aparición de los ya mencionados conceptos de carrera y desarrollo de carrera o *career development*, la concepción más actualizada es la de orientación para la carrera, relacionada con la inserción y desarrollo profesional pasando a denominarse por los años 70 *Orientación Profesional*. Y ésta desde entonces se vincula a los servicios públicos de educación de empleo, así como también en la actualidad a empresas privadas de colocación, tal como está sucediendo en nuestro país desde el 2014.

Johnston por los años 80, recogido por Molina (2004) concibe la orientación como un proceso de asistencia al individuo para que se oriente en sus estudios y progrese en la elección de los mismos. La orientación también es un proceso de asistencia al individuo y tiene como fin el orientar a los alumnos a elegir y progresar en sus estudios, dando una gran importancia a la toma de decisiones en dicho proceso por estar íntimamente relacionada con la prevención del fracaso futuro (Martínez Beltrán, 1980).



Como se puede deducir de las definiciones expuestas y recogidas por (Vital, 1976; Pereira, 1995; Molina, 2004; Grañeras, 2008), a mitad de los años 80 aparece un cambio de enfoque como alternativa al modelo tradicional de servicios hacia los programas de intervención. Esta nueva forma de ver la orientación, no espera a que se produzca una demanda para iniciar la intervención, sino que se da prioridad a los principios de prevención y desarrollo, la orientación escolar y profesional es el complejo proceso y tiene como objetivo en primer lugar canalizar a los jóvenes hacia las diversas ramas del sistema educativo y después una vez superada esta etapa, hacia otras actividades profesionales diversas. Para estos autores mencionados, el proceso de orientación se desarrolla en el seno de las instituciones familiares, educativas y económicas. Y afirman que son operaciones de formación, consejo y elección.

Otros autores consideran que este proceso se desarrolla durante toda la vida por ejemplo Minor y Burtnett (1980), consideran que la educación vocacional es un programa centrado en la carrera que tiene su comienzo en la escuela y este continua a lo largo de la vida, todo esto va unido a sus experiencias de aprendizaje de tipo profesional-vocacional a través de las cuales se prepara para el futuro profesional. Todas estas experiencias ayudan a que las personas adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para que hagan del trabajo un componente significativo, productivo y satisfactorio. De ahí la importancia de que desde la escuela se le añada la formación profesional, orientación vocacional y formación profesional (Rodríguez Díeguez, 1990).

Para Zabalza (1984) la orientación es un conjunto de intervenciones especializadas dirigidas a lograr la optimización del nivel de logro global (instructivo y personal) del proceso de enseñanza aprendizaje, mientras que para Galilea (2001) indica que Anthony y cols. (1984), la orientación vocacional es un proceso de ayuda que tiene como objetivo despertar intereses vocacionales, ajustar dichos intereses a la competencia laboral del sujeto y a las necesidades del mercado de trabajo. Por ello el primer paso es la elección de un interés que sea realista y que al mismo tiempo le permita al sujeto alcanzar su meta laboral. Los autores la consideran como un proceso de ayuda en la elección de una profesión, la preparación para ella, el acceso al ejercicio de la misma y la evolución y progreso posterior.

Según la valoración anterior, la orientación vocacional incluye la orientación profesional que implica la ayuda en la elección de una profesión y este proceso se basa en el conocimiento del

sujeto y de su entorno. Por tanto, la orientación profesional en realidad, es un proceso continuo de apoyo desde etapas tempranas del sujeto, para llegar a la toma de decisiones individuales profesionales y formativas. Su objetivo último es unir armoniosamente las condiciones individuales de la persona como son la motivación, aptitudes e intereses, con las oportunidades externas existentes en el entorno profesional y en el ámbito formativo.

Con la orientación profesional se trata de educar para la vida profesional con el fin de favorecer la capacidad que posee el sujeto, para que conozca lo que el entorno profesional demanda de él y las propias posibilidades de que dispone en cada momento, así como para conocer todos los recursos e itinerarios que le pueda llevar a conseguirlas, si es que la necesita. La orientación trata de hacer consciente al orientado e implicarle en este proceso y facilitarle todas las herramientas necesarias para que pueda llevar a cabo su sucesiva toma de decisiones (Álvarez González, 2009; Bisquerra, 1996; Fernández Larragueta, 2004; Sánchez 2013).

En relación con este cambio de visión de la orientación para la carrera, Molina Contreras (2004, p.2), comenta que Rodríguez Moreno (1990, p.11) da gran importancia al conocimiento de sí mismo y del mundo que rodea al individuo y considera que este conocimiento constituye elementos esenciales de la orientación, para la autora:

“Orientar es fundamentalmente, guiar, conducir, indicar de manera procesual para ayudar a las personas a conocerse a sí mismo y al mundo que los rodea; es auxiliar a un individuo a clarificar la esencia de su vida, a comprender que él es una unidad con significado capaz de y con derecho a usar de su libertad, de su dignidad personal dentro de un clima de igualdad de oportunidades y actuando en calidad de ciudadano responsable tanto en su actividad laboral como en su tiempo libre”.

En la línea anterior, Rodríguez Moreno (1998), concibe la orientación y en concreto la vocacional, como un conjunto de procesos, técnicas y servicios múltiples y deben estar planificados para ayudar a una persona a conocerse a sí misma. Y después cuando el sujeto está centrado en sí mismo, éste puede actuar consecuentemente. Además, puede conocer las oportunidades del mundo laboral, educativo y del ocio. Lo que le capacita para desarrollar destrezas y para tomar decisiones que le van a llevar a poder organizar su vida profesional. La autora afirma que la orientación vocacional se puede considerar como un programa sistemático de información y experiencias educativas y laborales coordinadas con la labor del orientador, planificadas para

auxiliar el desarrollo vocacional de una persona. Y en misma línea Álvarez (1995, p.36) señala que:

“La orientación profesional es un proceso sistemático de ayuda, dirigida a todas las personas en período formativo, de desempeño profesional y de tiempo libre, con la finalidad de desarrollar en ellas aquellas conductas vocacionales que los preparen para la vida adulta, mediante una intervención continuada y técnica, basada en los principios de prevención, desarrollo e intervención social, con la implicación de los agentes educativos y socioprofesionales”.

Para Echeverría (1997, p. 97) “la acción orientadora puede resultar inoperante, si se centra sólo en conocimientos, destrezas y habilidades, olvidando la esencia que define la CAP<sup>2</sup>, la delimitación de competencias necesarias para desarrollar la ocupabilidad debe partir del diagnóstico de las necesidades, expectativas y saberes de las personas adquiridos en ámbitos laborales o no, en contraste con las oportunidades del contexto laboral”, mientras que Corominas e Isus, (1998) hace una valoración muy interesante ya que considera la orientación desde una versión holística, donde la orientación es sinónimo de posibilidad de capacitar a las personas para que personalmente puedan tomar las decisiones adecuadas.

“Orientar en el proceso de transición es una tarea holística, que abarca la persona en todas sus facetas. Para ello, más que ayudar, aconsejar o asistir, consiste en mediar, poner en contacto, los aspectos personales con la nueva situación. Orientar significa capacitar a las personas para que tomen decisiones adecuadas. Cada transición es una oportunidad para adaptarse a la nueva situación, sin perder de vista el proyecto de vida y su tendencia hacia la autorrealización”. (Corominas e Isus, 1998, p. 158)

Sobrado (1996b), valora de la orientación profesional desde el punto de vista de la ayuda a la decisión autónoma del individuo. Indicando que la orientación se puede utilizar en materia académica o laboral ya que puede ser tanto un proceso de ayuda técnica como de ayuda profesional que se le ofrece a la persona para resolver sus dudas.

Álvarez González (2009), afirma que la Orientación Profesional incide más sobre la actividad o profesión y que la Orientación Vocacional y el autor presta mayor relevancia a los aspectos

---

<sup>2</sup> CAP Competencia de Acción Profesional, posee esta competencia quien dispone de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo. Echeverría (1997, p. 86)

procesuales. Es decir, al hablar del término *profesional* hace referencia a aspectos más relacionados con la tarea profesional y su ejercicio y el término *vocacional* pone mayor énfasis en los momentos previos a la elección.

Desde un punto de vista constructivista, Álvarez, y Bisquerra, (1997), consideran que la orientación constituye la suma total de experiencias dirigidas al máximo desarrollo del sujeto en las áreas personal, escolar, vocacional y/o profesional, las cuales se funden interactivamente en una concepción holística de la personalidad. Para Bisquerra (2003), es necesaria para ayudar a potenciar y desarrollar en todos los niveles a las personas durante toda su vida. Por lo que la orientación como proceso integrado al acto educativo está íntimamente relacionada al desarrollo integral del alumno; la meta es lograr que éste adquiriera una mejor comprensión de su carácter al hacerle consciente de sus valores morales y desarrollar su dimensión enfocada al desempeño profesional y su meta es el esclarecer la identidad vocacional, estimulando en él la capacidad de decisión y buscando la satisfacción de sus necesidades internas de orientación, al igual que las demandas que el mercado de trabajo le exija (Ayala ,1998; Martínez González ,1998).

Molina (2004) entiende la orientación como un proceso que va dirigido hacia el conocimiento de diversos aspectos personales del sujeto como son los gustos y las capacidades personales, los intereses motivaciones personales , además están en función del contexto familiar y la situación general del medio donde se está inserto para poder decidir acerca del propio futuro, y Martínez González (2001), señala que la orientación se puede entender como el proceso de ayuda continua y sistemática, que va dirigida a todas las personas y sus ámbitos personales, poniendo un énfasis especial en la prevención y el desarrollo personal, social y de primera carrera, que se realiza a lo largo toda la vida, con la implicación en ella de los diferentes agentes educativos, como son los tutores, orientadores, profesores incluyendo también los agentes sociales como son la familia, profesionales y para profesionales.

En relación a la variedad y extensión de la acción orientadora, la autora mencionada en el párrafo anterior, María de Codés Martínez (2001) admite cuatro áreas de intervención: la orientación profesional, la orientación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, la atención a la diversidad y la orientación para la prevención y el desarrollo humano.

Bermejo y Gutiérrez (2001), explican en un trabajo elaborado en la Universidad de Sevilla como entiende la orientación considerando que esta abarca al individuo en toda su extensión; desde el

ámbito, profesional se pretende que el sujeto posea los conocimientos necesarios para ejercer con toda la seguridad posible sus elecciones de cara al proyecto profesional donde el sujeto, piensa que se va a encontrar a gusto consigo mismo y, con ello, pueda colaborar con la sociedad. Por ello, la meta de la orientación profesional debería ser conseguir individuos satisfechos en su ámbito profesional. Pero para lograr esto, es necesario conseguir que los alumnos sepan tomar las decisiones apropiadas en primer lugar, sobre los itinerarios académicos o formativos y, posteriormente, la elección de las opciones profesionales que les sugieran los contextos laborales. Esta es la verdadera educación vocacional o educación sociolaboral. Sobre este aspecto, la OCDE (2003) hace una valoración de la orientación profesional y la relaciona con las actividades dirigidas a ayudar a las personas de todas las edades, en todos los momentos de su vida, a tomar una decisión sobre educación, formación y profesión y a gestionar su trayectoria profesional.

Sánchez García (2004) indica que, aunque, realmente se utilizan indistintamente los conceptos de orientación laboral y orientación profesional, es importante aclarar conceptualmente que la orientación laboral, se utiliza para referirse a cualquier proceso de orientación relacionada con el trabajo, mientras que el término orientación profesional la ayuda va más allá de la mera búsqueda de un empleo y se amplía al de desarrollo de la carrera, mientras que para Sánchiz Ruíz (2009, p.13).

“La orientación psicopedagógica es un proceso de ayuda continuo, inserto en la actividad educativa y dirigido a todas las personas, que trata del asesoramiento personal, académico y profesional, con la finalidad de contribuir al pleno desarrollo del sujeto y de capacitarle para la autoorientación y para la participación activa, crítica y transformadora de la sociedad en la que vive”.

Si ya en los años 80 Herr, veía la orientación para la carrera como “un conjunto, preferiblemente un programa sistemático de procesos, técnicas, o servicios diseñados para ayudar al individuo a entender y actuar proporcionándole un autoconocimiento y un conocimiento de las oportunidades de trabajo, educación y tiempo libre y ayudándole a desarrollar habilidades de toma de decisiones para poder crear y dirigir el propio desarrollo de la carrera” (Herr, 1982, p.241). En la misma línea, pero con una visión más actual, en estos últimos años se percibe que”. La realidad de la orientación como la ayuda que se presta a las personas, principalmente, en la búsqueda de empleo, y también para el mantenimiento o el cambio de empleo, pero también como un proceso dirigido a ayudar a las personas para desarrollar y gestionar su carrera vital y profesional. En dicho proceso, la persona orientada adopta un papel activo al afrontar sus diversas transiciones y decisiones, tanto

de índole profesional como vital, mediante el desarrollo de sus competencias de gestión de la carrera” (Sánchez-García, 2013, pp.40-42).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016, p.9). “La orientación profesional es una herramienta que sirve, entre otras cosas, para apoyar a los trabajadores en la definición de su objetivo profesional., en donde las características personales y los intereses, la formación profesional y la experiencia laboral, unido a las tendencias del mercado de trabajo, determinarán las actividades productivas y los puestos de trabajo que las personas pueden desarrollar de una manera más eficiente”. Por ello considera que es para importante acceder al mundo laboral y la persona sienta satisfacción, que el objetivo profesional del sujeto se ajuste a su perfil.

La concepción actual de la orientación profesional está, por tanto, también unida a la orientación personal y se entiende, como una actuación de carácter procesual en el que es muy importante que el papel activo en el proceso lo lleve el sujeto orientado. Esta nueva forma de entender la orientación profesional va dirigida a que la persona centralice la autoconstrucción de su propia identidad personal y profesional, fruto de sus propias experiencias. La ayuda del orientador se focaliza en lograr integrar a la persona socialmente a través del trabajo y al mismo tiempo, hacer que ésta se sienta satisfecha consigo misma y logre su autorrealización personal.

En la práctica, en estos últimos, la tendencia profesional del orientador es la de ir asumiendo el papel de activador. Se convierte en un activador de las acciones del sujeto, dirigidas éstas a que el orientado descubra y desarrolle todas sus potencialidades, con el fin último de conseguir su inserción profesional y a la vez, para que el sujeto tome conciencia de que su evolución personal y profesional es una tarea individual y de compromiso para toda la vida.

Este nuevo concepto sobre la carrera, en donde se implican todas las variables y condiciones del sujeto y en la que las bases de dicha carrera, se realiza a través de asumir los roles vitales que tiene el individuo, personales y profesionales. Por ello, nos lleva considerar el nuevo concepto de Proyecto profesional y vital como consecuencia de todo este proceso. En el que, además, se analiza en el proceso de orientación, cómo se realizan estas tareas por parte del sujeto para maximizar el éxito en sus actuaciones (Herr, 1982; Álvarez, y Bisquerra, 1997; Martínez González, 1998; Bermejo y Gutiérrez, 2001; Bisquerra, 2003; Molina, 2004; Cruz, 2012; Climent-Rodríguez y Navarro-Abal, 2016).

#### 1.4. Características atribuidas a la orientación en la actualidad

Siguiendo a autores ya citados en textos anteriores, nos lleva a la observación de que existen unos elementos comunes al definir la orientación profesional. Y que se presentan en la tabla 3.3.

**Tabla de 3.3**

*Elementos comunes que aparecen en las definiciones sobre orientación profesional*

- 
- La Orientación Profesional como un hecho puntual que tiene lugar en aquellos momentos en que el individuo necesita realizar una elección de estudios y vocacional:(Ayala ,1998).
  - La Orientación Profesional como un proceso a lo largo de la vida del individuo que contribuye a su desarrollo persona y vocacional (Sánchez, 2004).
  - Carácter eminentemente técnico y profesional de la intervención. Este proceso de ayuda, debido a su complejidad, requiere de profesionales preparados con una sólida formación científica (orientadores) (Sobrado, 1998).
  - Carácter experimental de la intervención orientadora. La ayuda que ofrece la Orientación Profesional debe estar integrada dentro del currículo y facilitar experiencias laborales (Echeverría, 1997).
  - El individuo es un elemento activo de su proceso orientador. No se trata tanto de ayudar a tomar decisiones, sino de enseñar a afrontar cualquier tipo de situación y de saber estar preparado para enfrentarse a cualquier cambio de tipo socioeconómico y tecnológico que se produzca (Corominas e Isus, 1988).
  - Orientación Profesional como desarrollo de la carrera. La carrera es la secuencia de roles, puestos y ocupaciones desarrollados por la persona en el trascurso de su vida laboral (Álvarez, 2009).
  - Orientación Profesional como vínculo entre la actividad educativa y la vida activa (Romero Rodríguez, 2009).
  - Orientación Profesional como un factor/dimensión relevante de la preparación para la vida. Se trata no solo de posibilitar una formación para la vida activa, sino también de ampliar la incidencia de la educación permanente del individuo (Hernández, 1994).
  - Importancia de la orientación para ayudar al individuo a reflexionar sobre sus ambiciones, intereses y sus capacidades (Padilla, 2012).
  - Necesidad de ayudar a comprender el mercado laboral y los sistemas educativos, y a relacionar estos conocimientos con lo que saben sobre ellos mismos (Zabalza ,1984).
  - Hacer asequible la información sobre el mercado laboral y las oportunidades de formación, organizando y sistematizando esta información y haciendo que esté disponible en el momento adecuado, cuando las personas tienen necesidad de ella (Sánchez, 2013).

---

*Fuente:* Ayala, 1998; Álvarez González, 2009; (Corominas e Isus, 1988; Echeverría,1997; Hernández, 1994; Padilla, 2012; Romero Rodríguez, 2009; Sánchez García, 2004 y 2013; Sobrado, 1998; Zabalza ,1984

Las últimas concepciones sobre la Orientación profesional la definen como un proceso de apoyo a la toma de decisiones individuales profesionales y formativas que trata de conciliar las condiciones individuales de la persona (aptitudes, motivación, intereses) con las oportunidades externas existentes (tanto profesional como formativa). Y en el que se presta mucho interés al aprendizaje a lo largo de la vida, ya que se valora como imprescindible para que las personas obtengan éxito y se sientan integradas en la sociedad. Para ello, se trata de apoyar a los individuos utilizando métodos reflexivos y centrados en el sujeto a desarrollar competencias de gestión de su carrera. Pasando para ello por la reflexión sobre sus situaciones personales y laborales, planteándose objetivos a corto y largo plazo para la gestión de su carrera vital y profesional, y siempre motivándolos para tomar determinadas soluciones que ayuden a cambiar su situación (Red NICE, 2012, Sanchez, 2013).

### 1.5. Los principios de orientación que están implicados

Los principios en orientación se pueden entender como proposiciones o conceptos generales a partir de los cuales, podemos derivar la forma en que se debe actuar en situaciones concretas con los usuarios de la orientación.

Los principios clásicos y básicos de la orientación son el de prevención, desarrollo e intervención social (Rodríguez Espinar 1986; Álvarez Rojo 1994). Para Echeverría (1997, pp. 97-102) toda acción orientadora se debe guiar por estos tres principios:

1) *El principio de prevención* se basa en la necesidad de prevenir antes de que se produzca el suceso negativo para el sujeto, y en el caso de la orientación profesional tiene como finalidad que el orientado pueda hacer elecciones académicas o laborales, disponga del máximo de información contrastada, tanto de sí mismo (intereses, capacidades, actitudes, hábitos, etc.) como del mundo académico y/o laboral al que opta. Otros autores también dan importancia al carácter proactivo e intencional en la vida de todo sujeto de este principio ya que lo fortalece y lo prepara para enfrentarse al futuro profesional. Este principio se ha defendido sobre todo en las personas en situación de riesgo social en las que sí es posible, mediante un primer diagnóstico y evaluación de necesidades se intenta modificar el contexto desfavorable en que se desenvuelve.

Al respecto Sánchez y Álvarez (2012), consideran que no sólo se dirige a estos colectivos, sino que también va dirigido a todas las personas que desconocen sus capacidades, opciones o alternativas y que los puede llevar en todos los casos al a la implicación y capacitación o Empowerment. Proponen por ello, la necesidad de conocer pronto las características y circunstancias personales del sujeto a orientar para con ello, poder detectar los riesgos; haciendo uso para ello del diagnóstico y la evaluación. Esto es así ya que, con la prevención, se evita en lo posible, que el individuo se dirija hacia circunstancias negativas en su vida, le da destrezas, competencias y habilidades para el futuro. Además, se le ayuda en la toma de decisiones motivándole, clarificando y proponiéndole soluciones viables para su proyecto de vida; pero para ello, es necesaria una colaboración entre los orientadores a fin de poder planificar de forma coordinada en esta prevención, Sánchez (2013, pp.78-79) indica que para la orientación profesional este principio supone una apertura de la orientación profesional al entorno social (Padilla en Sobrado 2009; Isus Barado en Echeverría, 2010; Álvarez González y Sánchez, 2012; Sánchez, 2013).



2) *El principio de desarrollo o evolutivo* tiene su base en que las personas están en constante crecimiento personal y mediante este proceso, adquiere experiencia y formación tanto personal como profesional. El orientador debe ser quien le ayude en este proceso de desarrollo integral de la persona. Por eso como indica Sánchez (2009, p.53).” Resulta sumamente enriquecedor considerar que ningún ser humano tiene límites en su desarrollo, que cada uno puede llegar a desarrollar capacidades que, en un principio, parecen inimaginables”.

Durante toda su vida el orientado se tiene que enfrentar a situaciones de elección vocacional y desarrollo de su carrera. Es aquí donde la orientación participa como agente facilitador, activador y motivador procurando que al mismo tiempo el sujeto desarrolle sus capacidades y/o habilidades, además de adquirir las competencias que necesitará en cada momento.

En este desarrollo al sujeto se debe permitir y facilitar que se implique en su desarrollo de forma activa, proporcionándole desde la orientación, el diseño de escenarios que le faciliten el tránsito hacia un estado de maduración mayor, así como ir acompañándole hacia un desarrollo completo de los factores personales de capacidades, habilidades destrezas e ir adquiriendo los conocimientos académicos y profesionales necesario en cada etapa de su vida (Padilla en Sobrado, 2009; ; Sánchez, 2009; Sánchez, 2013).

Además de lo anterior, se le ayudara a que tome conciencia de los contextos socioeconómicos tan cambiantes con los que se va a encontrar durante toda su vida. “Supone considerar la orientación como proceso de ayuda, continuo e integral dirigido a todas las personas, para enfrentarse a las demandas socio-laborales y para construir planes de futuro” (Sánchez y Álvarez, 2012, p.57). Por ello en esta etapa la orientación tendrá que considerar las estrategias a facilitar para clarificar valores, desarrollar la capacidad de tomar decisiones y facilitar el desarrollo personal, la socialización y el conocimiento del mundo del trabajo. Teniendo en cuenta también, como indica Isus Barado en (Echeverría, 2010, p.149), “los cambios cualitativos que se producen en sí mismo o en su entorno permiten integrar nuevas experiencias y adecuar constantemente el proyecto vital de cada uno”.

3) *El principio de intervención social o ecológico* parte de la base de que el sujeto debe enfrentarse y superar el conflicto generado entre sus expectativas, aspiraciones, anhelos deseos, etc. y lo real. Hacerse consciente de sus limitaciones para gestionarlas de forma racional y objetiva, así como conocer las exigencias reales del mundo académico o laboral en el que tendrá que vivir y

desarrollarse como persona. Por todo esto, es necesario proporcionar al sujeto alguna ayuda desde la intervención orientadora. Para lograrlo, la orientación debe valorar en su actuación la situación de la persona, circunstancias, su contexto psicosocial y familiar, si es que se quiere modificar aspectos de estos ámbitos. La función del orientador es la de tratar de ayudar al individuo a tomar conciencia de estas circunstancias y dificultades para determinar con este apoyo, que aspectos le dificultan para lograr sus objetivos personales o profesionales y con ello superar estos obstáculos mediante cambios en el sujeto y en su trayectoria. El orientador pasa a ser un agente de cambio social que puede lograr una transformación simultánea del entorno y el sujeto, “la acción orientadora no se dirige únicamente al sujeto, sino que ha de tener en cuenta su contexto social, en todos los elementos y factores que conforman los sistemas en los que se encuentra inmerso” (Sánchez, 2012, p.58). Este papel condicionará la actuación de los orientadores ya que tendrá que interactuar tanto en el centro formativo o laboral como en sus intervenciones puntuales, a fin de que se logre de forma equilibrada la adaptación y la transformación del sujeto y desarrolle también sus competencias interculturales en una sociedad cada vez más diversa (Álvarez Rojo, 1994; Malik y Sánchez, 2003; Echeverría, 2010; Isus Barado en Echeverría, 2010; Sánchez, 2013).

Otro principio defendido por Álvarez Rojo (1994) y Rodríguez Espinar (1998) es *el principio antropológico*. Este principio viene a decir que a pesar de las limitaciones del sujeto a nivel personal o las condiciones ambientales en que vive, el ser humano es libre, y por ello debe tener libertad para actuar voluntariamente y responsabilizarse de su vida, emociones y conductas, esforzarse en su desarrollo y saber vivir en la realidad actual y poder adaptarse y manejar las circunstancias.

En el caso del proceso de orientación, partiendo de la concepción que tiene el sujeto de la vida sería ayudarle a conocer hacia dónde dirigirse y los que pasos seguir para ayudarle a conseguir sus objetivos.

En este principio también tiene mucha importancia, la concepción tanto filosófica como antropológica que tiene el orientador sobre el hombre, su desarrollo y capacidad de decisión propia, lo que influirá en el tipo de orientación que realice con el usuario para potenciar las características del sujeto y su evolución personal (Sánchez, 2009; Sánchez, 2013;).

Es relevante también considerar un principio más actual, es el del empowerment, el empoderamiento o fortalecimiento personal en el individuo, éste es un término que recientemente

se relaciona con los anteriores principios. Se puede definir éste como potenciación o fortalecimiento, y en el ámbito de la orientación consiste en que el individuo adquiera control y dominio de sus vidas (Rappaport, 2005). Este autor considera el empowerment está compuesto por la ciencia social, la acción política que facilite la justicia social, unido al desarrollo de los recursos.

Rodríguez Espinar (1998), lo denomina principio de potenciación y éste tiene como finalidad que el individuo pueda desarrollar la capacidad y habilidad para confrontarse de forma constructiva a los factores que directa o indirectamente en la vida van a de una u otra forma controlar su destino profesional, para ello el sujeto tiene que tener un papel activo en su proceso de orientación y el orientador tiene como una de sus funciones darle protagonismo en la creación de su proceso y en el desarrollo de sus competencias.

Por todo lo mencionado, si lo enfocamos hacia el campo de la orientación profesional, este principio lleva a fomentar que el individuo durante el proceso de desarrollo personal, pueda tomar el control de su vida, analice y tome sus propias decisiones en consecuencia con sus valores y teniendo además en cuenta, el entorno en que vive. La acción del sujeto está orientada principalmente hacia la resolución de problemas.

Este novedoso principio aparece principalmente dirigido a colectivos con dificultades o riesgo de exclusión social, en los que se potencia el poder para la superación. Mediante el empowerment la orientación facilita, capacita, da poder, potencia, permite el desarrollo individual del sujeto y la toma de decisiones. Se plantea como una serie de principios o valores que llevan a unas metas y objetivos, mediante el uso de estrategias que dirigen a la persona al control de sus vidas, y en la que la participación consciente del sujeto es básica para el proceso.

Este fortalecimiento personal de la persona está también íntimamente relacionado con el grado de compromiso que adquiera el orientador en este proceso de cambio, tanto en las estructuras como en los sistemas, sobre todo respecto a las clases más desfavorecidas. Es lo que McWhirter (1988) llama activismo social. Para este autor, el empowerment es un proceso que si lo centramos en el sujeto orientado, que en un principio no tiene fuerza y no se siente competente por sus circunstancias personales o sociales, puede con apoyo del orientador, llegar a desarrollar y hacerse conscientes de sus propias capacidades, destrezas y habilidades y todo ello le va a fortalecer personalmente para poder actuar en su medio familiar, social o laboral (Rowlands 1997;

McWhirter, 1998; Zimmerman, 2000; Montenegro, 2004; Rappaport, 2005; Buelga, 2007; Sánchez Vidal, 2007).

Para lograr este objetivo, McWhirter (1998, pp:12-26) parte de cinco premisas “las 5C” que van a favorecer las condiciones necesarias para fortalecer al individuo en su proceso de logro de objetivos y metas. Estas se sintetizan en:

- *La Colaboración con otros*, mediante ella se pueden aislar los problemas del sujeto y con ello poder establecer un plan de actuación útil.
- *El Contexto y su conocimiento*, es decir que, si no se conocen los problemas, o el contexto que dificultan el fortalecimiento de la persona a todos los niveles no se pueden superar dichos problemas.
- *El Conocimiento crítico del problema* permite poder definir el problema, la organización y clasificación de la toda información que se necesita para su solución.
- *La Competencia*, implica permitir que se desarrollen éstas en el sujeto para solucionar con ello el problema que presenta.
- *La Comunidad* pues es imprescindible la unión de las personas que tienen los mismos objetivos para fortalecerse mutuamente y llegar a la meta establecida.

Otros dos principios de interés mencionados por Sánchez (2013, p. 78) son” el de diagnóstico y el de evaluación” de Repetto (1995), en dónde se entiende que la evaluación, es un proceso sistemático de recoger los datos de forma procesual antes, durante y después de la acción, para de esta forma conseguir información fiable y valiosa del sujeto y a raíz de esta información obtenida, valorar la situación y poder actuar en consecuencia (Méndez Garrido y Mosnecillo, 2002).

Por último, otro principio es el de cambio terapéutico (Pérez Boullosa y Blasco, 2001) citado por Sánchez (2013), al respecto, según Grañeras y Parras (2009) mediante el principio de prevención se puede completar la intervención con una de tipo remedial que provoca un cambio terapéutico en el sujeto.

Para la Orientación profesional la versión del CEDEFOP en su publicación: *Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de herramientas de referencia comunes en Europa*, publicado en el 2006, aporta unos principios básicos en la prestación de los servicios de

orientación, que para esta entidad son la base de los servicios de orientación; invitando a los países miembros de la Unión europea a participar de ellos y revisar sus políticas de orientación.

**Tabla.3.4**

*Principios de la orientación en la prestación de los servicios de orientación*

Principios de la orientación clásicos		Otros principios recogidos de la Comisión permanente de orientadores comunidad de Madrid. y trasladadas al ámbito de la orientación profesional	
<b>El principio de prevención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenir antes del conflicto</li> <li>• Poblaciones riesgo</li> <li>• Fortalece emocionalmente</li> </ul>	<b>Principio de continuidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos relativos a la mejora de la organización y funcionamiento del centro y de las condiciones del contexto socio-familiar.</li> </ul>
<b>El principio de desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo capacidades de forma activa</li> </ul>	<b>Universalización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe ser para todos e integral en los diferentes aspectos del sujeto.</li> </ul>
<b>El principio de intervención social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evita obstáculos,</li> <li>• Potencia factores positivos</li> </ul>	<b>Compensación de desigualdades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben abordarse a través de la intervención coordinada en red de los diferentes servicios e instituciones.</li> </ul>
<b>El principio antropológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepción profesional de la orientación</li> <li>• Situación ante la vida</li> </ul>	<b>Globalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos relativos a la mejora de la organización y funcionamiento del centro y de las condiciones del contexto socio-familiar y su participación en el proceso.</li> </ul>
<b>El empowerment como principio de intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración</li> <li>• Contexto</li> <li>• Conocimiento crítico</li> <li>• Competencia</li> <li>• Comunidad</li> </ul>	<b>Intervención socio-comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben abordarse a través de la intervención coordinada en red de los diferentes servicios, programase instituciones de orientación</li> </ul>
<i>Rodríguez Espinar , 1999</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar competencias y capacidades para control sobre sus vidas</li> <li>• Ejercer control de su proceso de orientación y su vida sin infringir los derechos de los demás.</li> <li>• Fortalecer a la comunidad</li> </ul>	<b>Interdisciplinariedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La acción coordinada de distintos perfiles profesionales que garantice un abordaje global de las diferentes intervenciones y decisiones colegiadas</li> </ul>
		<b>Principio de independencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia y objetividad para tomar decisiones</li> </ul>
		<b>Principio de formación e Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialización y actualización continua que fomente las buenas prácticas orientadoras</li> </ul>

**PRINCIPIOS DEL CEDEFOP (2006)**

1. Que se centre en el beneficiario	2. Que capacite a los ciudadanos	3. Que mejore el acceso para el ciudadano	4. Que garantice la calidad de la orientación para el ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia</li> <li>• Imparcialidad:</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Igualdad de oportunidades</li> <li>• Enfoque global</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa</li> <li>• Habilitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Amabilidad y Empatía</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Idoneidad</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación de los métodos de orientación</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Derecho de reparación</li> <li>• Personal competente</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia basándonos en Rodríguez Espinar (1986); Álvarez Rojo (1994); Cedefop (2004. pp. 13-14) y <https://es.slideshare.net/sevedeuca/2orientacioneducativaobjetivosprincipiosyfunciones>

El citado documento (CEDEFOP, 2006, pp. 13-14) define esos principios del siguiente modo:

1) *Que se centre en el beneficiario.*

Este punto se refiere a que la orientación esté dirigida y centrada al usuario, pero es necesario además que ésta se realice con:

- *Independencia:* Se incide en que la orientación facilitada al individuo se realice respetando la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario.
- *Imparcialidad:* Esta orientación que se facilita se debe ajustar exclusivamente a los intereses de la persona y no estar influida por otro tipo de intereses de las personas que imparten, facilitan la orientación o de las instituciones que lo financian, y además no debe discriminar nunca al sujeto por el sexo, la edad, el origen étnico, su situación social, capacidades o por su preparación o cualificación, profesional u otros motivos.
- *Confidencialidad:* En el proceso de orientación los usuarios tienen derecho a la privacidad de la toda la información personal que facilita durante el proceso de orientación al servicio de orientación o al orientador.
- *Igualdad de oportunidades:* La orientación que se ofrece al usuario debe promover siempre para los ciudadanos la igualdad de oportunidades tanto en el aprendizaje como en el entorno laboral.
- *Enfoque global:* La orientación debe contemplar durante su proceso el contexto social y personal del individuo:

El segundo principio está referido a la formación y cualificación y la forma en que debe desarrollarse este aspecto.

2) *Que capacite a los ciudadanos*

El procedimiento para que se realice este punto es a través de:

- *Participación activa:* En el proceso de orientación se debe prestar atención en que el usuario participe activamente en el mismo y además exista una colaboración con todo el entorno que está

relacionado con el sujeto y su capacitación, como son empresas, centros de formación, agentes sociales, organizaciones y empresas, la familia etc.

- *Habilitación*: La orientación tiene que estar centrada en prestar ayuda al usuario para que pueda por sí mismo planificar y gestionar sus itinerarios de aprendizaje y profesionales, así como todo el proceso o transiciones necesarias para llegar a lograrlo.

Respecto a la forma de acceso a los servicios, incide en:

3) *Que mejore el acceso para el ciudadano, mediante*

- *Transparencia*: Esta es una cualidad imprescindible a la hora de acceder a los servicios de orientación.

- *Amabilidad y empatía*: Lo que implica que en todo momento el personal que impartirá la orientación debe ofrecer una atmósfera acogedora a los ciudadanos.

- *Continuidad*: Esta oferta de orientación y los objetivos que la engloban, debe realizarse a lo largo de la vida del sujeto tanto en conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizará o en que se encuentran en el momento.

- *Disponibilidad*: Implica que el usuario tiene derecho a acceder a los servicios de orientación en cualquier momento de su vida que lo necesite.

- *Accesibilidad*: Se debe dar la posibilidad de recibir una orientación accesible, en momentos y lugares de fácil acceso a las necesidades de los usuarios, incluso en el entorno laboral. Realizar la orientación también de una manera flexible y fácil de utilizar, adaptarla al usuario como por ejemplo por medio de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico.

- *Idoneidad*: La orientación se debe impartir utilizando una gran variedad de métodos a fin de que se adapte a las diferentes y diversas necesidades de los ciudadanos.

En el cuarto principio se incide en la calidad de los servicios.

4) *Que garantice la calidad de la orientación para el ciudadano:*

Mediante el cumplimiento de estas condiciones:

- *Adecuación de los métodos de orientación*: Todo el proceso de orientación tiene que tener una base teórica y/o científica en relación con el objetivo para el que se utilizan.
- *Mejora continua*: Los servicios de orientación deben estar mejorando de forma continua y para lograr este objetivo, debe prestarse atención a lo que opinan los usuarios de los servicios y formar de manera permanente a los profesionales.
- *Derecho de reparación*: Todo usuario tiene derecho a presentar una queja formal ante el servicio si consideran que la orientación recibida no ha sido satisfactoria.
- *Personal competente*: Todo orientador que debe acreditar sus capacidades y formación a nivel nacional en materia de orientación, a fin de ofrecer el mejor servicio al usuario y poder así derivarlo a otro servicio más adecuado si fuera necesario.

## **2. Enfoques teóricos holísticos integrales: Implicaciones para la intervención orientadora**

En este punto es necesario hablar de los enfoques teóricos que marcan las intervenciones en el ámbito de la orientación, ya que como indica Sánchez (2013, p.31). “Las teorías del desarrollo de la carrera proporcionan las bases teóricas que sustentan la actividad orientadora en el ámbito de la orientación profesional y personal”, y éstas han ido apareciendo en la historia de la educación y la orientación por las circunstancias y tendencias sociales del momento a pesar de la gran cantidad de enfoques que en palabras de Sánchiz (2009, p.63), “en la fundamentación teórica para la educación encontramos montañas de teorías, todas dignas de ser escaladas. Cada una de ellas ofrece una perspectiva diferente, pero todas ellas interesantes para ayudar al ser humano”.

Sin embargo, sintetizaremos siguiendo a Álvarez González (2009) en su obra Modelos Explicativos de la Orientación, dónde se hace una clara descripción de los enfoques y modelos teóricos en orientación profesional y personal refiriéndose a los iniciadores de los mismos, en su obra explica entre otros, el enfoque Sociofenomenológico de Super, enfoque Sociocognitivo de Lent, Brown y Hackett y Modelos teóricos de la toma de decisiones.



En la situación actual y partiendo de lo que debería ofrecerse en la orientación profesional, los enfoques sistémicos son los que mejor ayudan a construir proyectos vitales, ya que éstos por sus características, ayudan a las personas a dar un sentido coherente a sus experiencias vitales y permiten acercar al sujeto a la realidad actual, así como le permite buscar soluciones para restablecer el equilibrio perdido (Romero, Jiménez, Suárez y Pascual, 2012).

Super (1977) en su enfoque socio-fenomenológico indicaba que las personas tienen diferentes habilidades y personalidades, necesidades, intereses y auto-conceptos y por ello están cualificadas para realizar muchas ocupaciones, y estas preferencias dependerán de la etapa vital de la vida en la que se encuentre el sujeto. Por ello para el autor, la orientación profesional y la vocación tiene que ver con la idea de que el concepto de sí mismo en el sujeto y la formación de este autoconcepto “le lleva a que la persona se conozca a sí misma como distinta, pero a la par que sea consciente de las semejanzas entre él y los de su especie y cultura” (Rivas, 1998, p.147). El autoconcepto es el determinante en la elección vocacional y este concepto se va desarrollando durante toda su vida. “El desarrollo de la carrera es por tanto un proceso evolutivo que dura toda la vida y que incluye ciertas etapas” (Sánchez, 2013, p.35).

La elección de la vocación está relacionada con sucesos que le han ocurrido al sujeto durante su vida y están en relación con las fases en las que esté pasando. En la fase de Exploración es la que realiza el sujeto para valorar sus capacidades individuales y que posteriormente las confrontará con las exigencias del medio. En la fase de Autodiferenciación el sujeto va realizando comparación con lo que va encontrando en su relación con el mundo exterior, y por último la fase de Identificación con las situaciones o vocaciones que le hacen sentirse bien y son congruentes consigo mismo.

La evolución del desarrollo de la carrera es, por tanto, un proceso continuo dentro de la vida del individuo en la que tendrá que tomar pequeñas o grandes decisiones según la importancia y las etapas en que este proceso. La fase del desempeño del rol y evaluación se realizan, cuando ya se tiene un concepto de sí mismo realista y armónico y la elección y toma de decisiones las hará en función de la situación y de su percepción de la misma logrando de esta forma que sea la más la correcta. Por eso, la vocación será el fruto del paso por las diferentes circunstancias y experiencias vividas y su elección de vocación dependerá, de la etapa de su vida en que esté, pero procurará encontrar la profesional que mejor se ajuste al autoconcepto que tiene de sí mismo. Llegando al final con ello, a lo que Super denomina madurez vocacional o para la carrera.

En cuanto a la función de la orientación en este enfoque la interpretación de la información la realizará el sujeto y con ayuda del orientador en el caso de sujetos inmaduros. Existe una relación activa de sujeto y orientador en el proceso y el papel del orientador será directivo sólo cuando se necesite, pero en realidad lo que defienden las pedagogías sistémicas son un cambio de actitud de ambas partes prescindiendo de lo que limita o condicional al sujeto (González Gómez, 2003; Echeverría, 2008; Álvarez 2009; Blanco, 2009; Romero *et al*, 2012; Sánchez, 2013).

Para Lent, Brown y Hackett (1994) lo importante es la dimensión cognitiva del proceso de elección aspecto que en la actualidad se le está prestando atención de la orientación profesional. Defienden que, a través del ciclo vital de sujeto, éste va creando patrones de intereses académicos y profesionales que van modificándose según las circunstancias personales y de su contexto.

Su teoría se centra en tres componentes, las creencias que tiene el sujeto sobre la autoeficacia que determinarán las expectativas de resultado y las metas, que a su vez estarán relacionadas sus intereses y las expectativas de éxito en las mismas. Esto es similar a lo que Maturana (2001) considera como el valor se da a las emociones en el camino hacia la meta. Todos esos aspectos o variables personales del sujeto como son las aptitudes, el género y la etnia, el contexto en el que se relaciona el sujeto y su interrelación condiciona los intereses de elección del proyecto profesional de la persona.

Lent, Brown y Hackett (1994) inciden en que los individuos muestran interés por las actividades cuando se sienten competentes o autoeficaces para realizarlas y perciben que conseguirán el éxito en su realización, lo que al mismo tiempo les ayuda a crear vínculos con personas y sistemas

Cuando se unen los intereses emergentes y con las creencias de autoeficacia en el sujeto y las expectativas de resultado se pueden llegar a establecer implicación en actividades y éstas se repetirán a lo largo del ciclo vital del sujeto, ya que las personas que se consideran capaces para realizar una actividad concreta anticipan resultados de éxito en la misma.

Todo esto hace que la autoeficacia y la probabilidad de lograr buenos resultados influyan en los intereses profesionales y al mismo tiempo también la interacción del sujeto con el autosistema determina las elecciones profesionales.

En cuanto a los intereses de los individuos, éstos se ven condicionados por las circunstancias y los factores culturales, de modo que las decisiones están determinadas por las oportunidades disponibles en su entorno, sus expectativas de autoeficacia y los tipos de mensajes que reciben de sus sistemas de apoyo como puede ser el orientador. Es muy interesante ver en este enfoque cognitivo social cómo las elecciones vocacionales y toma de decisiones se van modificando de forma dinámica en la persona según los resultados obtenidos, lo que hace que el sujeto se sienta motivado durante todo el proceso y además permite al sujeto conocer sus límites y responsabilizarse de su situación (Olaz, 2004; Patton y MCMahon, 2006; Álvarez, 2009; Blanco, 2009; Sánchez, 2013).

En la elección profesional Holland defiende que la conducta del hombre es el fruto de la interrelación entre las características del sujeto (personalidad) y las características del ambiente, por ello la vocación es una manifestación de la personalidad del sujeto. “Elabora un modelo integral que concibe la elección vocacional como un producto de factores y determinantes (personales y ambientales) que interactúan entre sí” (Sánchez, 2009, p.190) y si se presenta un alto nivel de los dan como resultado una persona madura vocacionalmente, y esto se puede comprobar en la estabilidad ocupacional y en la satisfacción de la persona al realizar su profesión.

Según esta teoría, a cada personalidad le corresponde un tipo de profesión. y por ello, los sujetos parecidos eligen las mismas ocupaciones, por lo que esos grupos ocupaciones resuelven los conflictos o problema de forma similar. “Las personas tratan de encontrar los ambientes que le permiten ejercitar mejor sus destrezas y habilidades, expresar sus actitudes y valores y afrontar sus problemas y funciones” (Sánchez, 2013, p.33). Como interés para la orientación esta teoría aportó el nuevo concepto de autoconocimiento de la persona, así como la interacción de la personalidad con el ambiente y con ello la creación de instrumentos para la elección vocación y su clasificación de las profesiones aún empleada (Pereira González, 1995; Sánchez 2008; Sánchez 2013).

Cuando se habla de toma de decisiones se refiere a las actuaciones que se deben realizar en las diferentes situaciones de la vida, para identificar un problema posteriormente a todo el proceso para llegar a su solución. Cada circunstancia tendrá un proceso diferente para lograr dicha solución. En orientación vocacional la toma de decisiones se refiere, al proceso hacia la elección de una vocación, en el que intervienen varios pasos: Definir el problema, búsqueda de alternativas,

valorar las consecuencias de cada alternativa, general las opciones y elegir la mejor alternativa posible y aplicar la alternativa elegida y posteriormente comprobar los resultados.

En el caso de la vocación existen modelos que “analizan el comportamiento vocacional de las personas en situaciones de incertidumbre y cómo se produce a toma de decisiones en la carrera” (Sánchez, 2013, p.34). Éstos se han dividido por un lado en las teorías de carácter normativo, que se centran en tomar decisiones óptimas y con ello lograr una solución (Hilton, 1962; Modelos de Tiedeman y O’Hara, 1963; Super, 1977; Pelletier y Cols, 1991;), y los modelos prescriptivos que pretenden preparar a las personas en la toma de decisiones para tomar las decisiones de una forma exitosa. Todas ellas explican las diferentes maneras cómo las personas toman decisiones, los factores que intervienen, así como las estrategias a utilizar en todo el proceso. Modelo de Gelatt, (1962, 1977); Holland, (1973, 1985); Krumboltz, (1979); Krumboltz y Hamel, (1977), entre otros (Álvarez y Bisquerra 1996; Álvarez Gonzalez, 2009; Krumboltz, Foley, y Cotter, 2013; Sánchez, 2013).

Algunos autores basándose en las teoría de aprendizaje social de Bandura, en las que el sujeto en la toma de decisiones y se ve reforzado por los modelos que observa en los demás (Grañeras y Parras 2009, p.248), valoran que Krumboltz, analiza la toma de decisiones desde postulados cognitivos-conductuales; indicando además, que existen tres factores que condicionan al sujeto: “los factores cognitivos, su percepción de las cosas que condiciona sus conductas, como percibe el sujeto las cosas y la autoeficacia o capacidad de manejar las situaciones conflictivas de la vida”. Según esto, los sujetos adquieren las preferencia ocupacionales contrastándolas con las experiencias que obtienen en su aprendizaje y este enfoque del aprendizaje social, defiende que las influencias más importantes en el individuo son: los factores genéticos, las aptitudes especiales del sujeto, los factores relacionados con las condiciones medioambientales, las experiencias de aprendizaje y las aptitudes o las destreza que tenga hacia determinadas tareas u ocupaciones (Ramos, 2003; Álvarez y Obiols, 2009).

**Tabla 3.5**  
*Modelos teóricos de la toma de decisiones*

Modelo	Teoría
<p><b>Aprendizaje Social Krumboltz, Mitchell Jonnes (1978)</b></p>	<p>Basado en el aprendizaje social para la toma de decisiones, los factores genéticos, las aptitudes especiales del sujeto, los factores relacionados con las condiciones medioambientales, las experiencias de aprendizaje y las aptitudes o las destrezas que tenga hacia determinadas tareas u ocupaciones.</p>
<p><b>Autoeficacia de Bandura (1999)</b></p>	<p>Las creencias de la persona sobre su capacidad y su posibilidad de autorregulación para actuar o tomar la decisión son decisivas para el éxito. La motivación será mayor si perciben que sus actos pueden llevar al éxito, por lo que hay que eliminar las conductas nocivas y la propia autoeficacia en el sujeto le lleva a modificar sus conductas de riesgo y sus acciones.</p>
<p><b>Expectativas/valencia de Vroom (1964)</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Fuerza de la motivación</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">Valor de la meta</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">Probabilidad de logro</div> </div> </div>	<p>Se está motivado hacia la meta si se da valor a ella y se perciben los pasos para ello. Y para ello influyen las expectativas. La Valencia se mide de -1 a 1 por el nivel de deseo que el sujeto tiene por alcanzar la meta que está condicionado por su experiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expectativa</i> o convención de que lo conseguirá, está condicionado por la percepción que tiene de sí mismo (influye en esto su capacidad, sus características personales roles).</li> <li>• <i>Instrumentalidad</i> es el valor que se da después de realizar la toma de decisión por él o por otros influye en ella, las recompensas extrínsecas e intrínsecas.</li> </ul> <p>Fuerza = valor x expectativa</p> <p>Fuerza es el grado de motivación del sujeto por el valor que se le asigne a la tarea y por la expectativa o probabilidad que tiene de resultados.</p>
<p><b>Perspectiva descriptiva del desarrollo profesional Tiederman y O'Hara</b></p>	<p>La decisión vocacional es un proceso de construcción de la propia identidad vocacional no es el fin del proceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Diferenciación</i> (1 fase previa) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploración de las metas</li> <li>• Cristalización de las alternativas</li> <li>• Opción firme hacia una de ellas</li> <li>• Clarificación de la elección tomada</li> </ul> </li> <li>2. <i>Integración de vocaciones</i> identificadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción o ingreso y aceptación de la experiencia laboral)</li> <li>• Reforma afirmación de los propios criterios dentro del grupo</li> <li>• Integración o búsqueda del equilibrio entre las fuerzas del trabajo y sus propias iniciativas</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>Perspectiva prescriptiva. Conductivista. Modelo de Gelatt, (1962, 1977); Holland, (1973, 1985); Krumboltz, (1979); Krumboltz y Hamel, (1977),</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias que ayuden a tomar decisiones basándose en la buena información adquirida</li> <li>• Objetivo recogida información, alternativas, conveniencia y evaluación/selección</li> <li>• Decisiones Definitivas (tras analizar el objetivo)</li> <li>• Decisiones investigadoras (revisión de la secuencia)</li> </ul>
<p><b>Modelo comprensivo de toma de decisiones. Álvarez González y Rodríguez Moreno (2006)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La dimensión cognitiva del sujeto</li> <li>• La dimensión emocional del sujeto</li> <li>• La dimensión social del sujeto</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia siguiendo a Rodríguez Moreno, 1998; Álvarez, 2009 y Sánchez, 2013

Romero (2013) menciona las características de los enfoques sistémicos como son la importancia del contexto y cómo lo percibimos, nuestra vinculación con él para encontrar la solución de los problemas con actitud positiva. Para Romero Rodríguez (2004) la orientación debe ayudar a las personas a construirse través de la elaboración de proyectos profesionales y vitales y desde una perspectiva psicopedagógica, “se entiende que los procesos de transición son una oportunidad para el desarrollo personal, se dan a lo largo de todo el ciclo vital, son un proceso en el que la persona se cuestiona su proyecto profesional y de vida y se puede aprender a gestionarlos como oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal” (García Gómez y Romero Rodríguez 2011 p. 1072).

Álvarez González y Rodríguez Moreno (2006) elaboraron un modelo comprensivo de toma de decisiones en el que se tiene en cuenta tres dimensiones en la toma de decisiones: la dimensión cognitiva, la dimensión social y la dimensión emocional del sujeto. Dentro de la dimensión cognitiva y con el fin de preparar a la persona en el cómo tomar las decisiones, se trabaja con el conocimiento de sí mismo, el conocimiento de los demás y el entorno, adquirir toda la información necesaria para tomar la decisión, la evaluación y organización de la información recogida y el afrontar exitosamente la decisión.

En la dimensión emocional, se refiere a todos los aspectos relacionado con el mundo emocional del sujeto, como con la autoestima y autoconfianza, el poder manejar con conciencia sus emociones y de esta forma controlar la ansiedad y resolver los conflictos que surjan en el proceso.

En cuanto a la dimensión social, implica saber moverse y apoyarse en los demás de forma exitosa, considerando aspectos importantes y necesarios para ese mundo de relación como son la empatía, la cooperación, las habilidades de comunicación entre otras (Álvarez González, 2005; Álvarez González y Rodríguez Moreno, 2006).

Álvarez y Obiols (2009, p.891), consideran que “se han de tomar en consideración las emociones y las habilidades interpersonales, e indican que investigaciones recientes” (Schwartz y Ritov, 1999; Gaffner y Hazler, 2002; Brown, George-Currant y Smith, 2003; Emmer-ling y Cherniss, 2003; Mellers), demuestran que en los procesos de toma de decisiones personales y profesionales están más presentes los factores emocionales que los racionales.

**Tabla 3.6**  
*Fases de la toma de decisiones según Álvarez (2009) y Krumboltz (1978)*

Proceso Toma decisiones Álvarez González 2009	Proceso Toma decisiones Krumboltz (1978)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el problema.</li> <li>• Establecer el plan de acción.</li> <li>• Clarificar los valores.</li> <li>• Identificar alternativas.</li> <li>• Descubrir los posibles resultados.</li> <li>• Eliminar alternativas.</li> <li>• Comenzar la Acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el problema.</li> <li>• Establecer un plan de acción con orden en las ideas.</li> <li>• Conocer los valores de la persona y priorizarlos.</li> <li>• Conocer las aptitudes, evaluar sus aptitudes y competencias y relacionar los resultados con lo que se requiere en la carrera.</li> <li>• Conocer el autoconcepto de la persona para trabajar la autoestima y su autoconcepto sobre la elección.</li> <li>• Conocer la personalidad: características de su persona, rasgos sobre el desempeño de la tarea.</li> <li>• Conocer el rendimiento en esas áreas académicas.</li> <li>• Identificar las alternativas, exponer las posibilidades reales y actuales.</li> <li>• Explorar el mundo laboral: profesiones de interés y su actual situación.</li> <li>• Descubrir riesgos en la decisión: explorar las actitudes hacia el riesgo.</li> <li>• Eliminar alternativas y decidir. Evaluar los pros y los contras prediciendo resultados y consecuencias.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia basado en Álvarez González (2009) y Krumboltz (1978)

Resumiendo, los aspectos más interesantes que sintetizan las diferentes posiciones y acercan hacia una realidad más sistémica de desarrollo personal y profesional de la orientación, pasan por considerar la importancia que tiene, el tomar de conciencia de la situación real de individuo para desde allí, ir construyendo y buscar alternativas a sus necesidades. Para ello hay que mirar hacia el interior, siempre con una actitud positiva, de libertad y con la esperanza de logra la solución, apoyándose en el entorno cercano que nos puede ayudar y que está presente (Valdés Salmerón, 2011). Además, hace falta dotar a las actuaciones del individuo de un componente emocional y de interacción con el resto del mundo, percibiendo que el proceso por el que se pasa no es algo aislado.

Otro aspecto importante es contar con la propia realidad individual y la del entorno social que nos rodea, aceptándolo y participando de él. Por ello, Romero *et al.* (2014) piensan que para tener una visión sistémica del proyecto profesional no hay que perder de vista la situación personal, sus limitaciones y posibilidades, además ser capaz de reconocerlas y valorarlas. Sobre todo, implica un cambio de actitud hacia la vida y hacia el futuro y un desarrollo de competencias personales y profesionales (Romero 2009, Vital Calderón, 2011).

**Tabla. 3.7**  
*Algunas aportaciones de los Modelos teóricos a la orientación profesional*

ENFOQUES	Rasgos y Factores Williamson (1939, 1965)	Tipológico de Halland (1973-1985)	Socio-fenomenológico Súper (1957.1983)	Enfoque Sociocognitivo de Lent, Brown y Hackett	Proceso de Toma de decisiones
<b>Ventajas</b>	Desarrollo y validación de instrumentos de diagnóstico para contrastar las habilidades del sujeto	Aparece el autoconocimiento para la elección vocacional	Autoconcepto como determinante en la elección vocacional	Expectativa de Autoeficacia del sujeto para logra el éxito. Y elección vocacional Interrelación factores personales y sociales pero modificable en el tiempo según él éxito logrado	Proceso en el que el sujeto toma responsabilidad a través de mini decisiones y maxi decisiones Prescriptivo y puntual Condicionado por los resultados El sujeto tiene libertad y responsabilidad de elección y toma decisiones a lo largo de la vida
<b>Inconvenientes</b>	No da libertad al orientado, el orientador toma la iniciativa La toma de decisiones es estático y poco relacionada con la situación en que vive el sujeto No se explica cómo se adquieren los rasgos	No explica cómo se desarrolla el sujeto Modelos estáticos Orientado y orientador interpretan y toman decisiones conjuntamente o solo orientador	No explica traslado de concepto de sí mismo a términos vocacionales Se cuestiona las etapas de desarrollo que propone	Se centra principalmente en la dimensión cognitiva del proceso de elección	La toma el sujeto si es maduro Es puntual. no como proceso Los factores que determinan elección no cambian
<b>Técnicas exploratorias</b>	Test, cuestionarios Entrevistas estructuradas	Test Inventarios intereses y otros instrumentos Entrevista estructurada o semiestructurada dependiendo de la madurez del sujeto	Cuestionario de desarrollo de la carrera, Álvarez 2007 Inventario de preocupaciones en el desarrollo profesional Padilla 2001 Entrevista directiva/no directiva	Instrumentos para evaluar Entrevista no directiva y semiestructurada	El Orientador es clave y establece las pautas e interpreta, está condicionada por el diagnóstico  El orientador estructura la relación de ayuda y conduce el proceso, técnicas de consenso, brainstorming, diagramas y graficas

*Fuente:* Elaboración propia basándose en cuadros de Álvarez (2009)



**Tabla 3.8**

*Competencias personales y profesionales necesarias para crear el proyecto profesional*

---

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la propia historia vital</li> <li>• Autoconciencia emocional</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Auto-motivación</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Compromiso ético</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Conocimiento y control emocional</li> <li>• Cooperación-apoyo al poder personal de los individuos de su comunidad</li> <li>• Empatía</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresión positiva de las emociones</li> <li>• Habilidades sociales</li> <li>• Integración de la complejidad</li> <li>• Integración de experiencias vitales</li> <li>• Mirada amplia de la propia historia y entorno</li> <li>• Movilidad mental</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Reflexión</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul> |
|--|--|
- 

*Fuente:* Romero, 2009 y Romero et al, 2013

### **3. Necesidades de orientación de las personas adultas**

A la hora de valorar qué es lo que los usuarios de los servicios necesitan, entramos en el ámbito de las necesidades de orientación, en primer lugar, se van a definir, se hablará de dónde surge estas valoraciones en el campo de la orientación y describirán, en base a los estudios sobre el tema y la opinión de los profesionales, para conocer cuáles son esas necesidades actuales en los servicios de empleo.

Si seguimos los principios en que se fundamenta la orientación, la orientación en las personas adultas y en general para toda la población, debe tener en primer lugar un carácter preventivo para evitar con ello, las circunstancias negativas y obstáculos en el desarrollo profesional. Además, debe ser agente facilitador y activador del desarrollo pleno e integral del sujeto de todas sus posibilidades y capacidades. Por último, “debe tener en cuenta los contextos socioculturales y circunstancias de la persona para poder de esta forma modificar aspectos necesarios para el avance profesional y vital del sujeto” (Sánchez, 2013, pp.78-79).

#### **3.1. Antecedentes**

En cuanto a la investigación sobre el desarrollo profesional adulto, los antecedentes más relevantes en los que se basa el proyecto son los enfoques evolutivos, particularmente, los trabajos de D.E. Super (Smart y Peterson, 1994; Super, 1992; Super y Knasel, 1981; Super, Thomson y Lindeman, 1988; Sverko, 2001) con la elaboración instrumentos de evaluación que serán utilizados como referentes en el estudio. Asimismo, son un referente los planteamientos del enfoque socio-cognitivo, particularmente la indagación en los factores personales y sociales que influyen en el

desarrollo de las diferentes conductas de la carrera y sus efectos (Lent y Brown, 1994; Lent, Brown y Hackett, 1996).

En las circunstancias actuales de cambios sociales, existe una tendencia interesada en buscar nuevas formas de alcanzar la inserción del desempleado, donde toma relevancia la orientación a lo largo de la vida. Este punto es tratado en diferentes estudios europeos y en el ámbito internacional (Iriarte, 2004; CEDEFOP, 2009; Taveira y Rodríguez Moreno, 2010; Loiodice, 2012; Manzanares Moya, 2013).

Si bien en los contextos educativos de primaria, secundaria y universidad la orientación y sus profesionales han sido estudiados desde hace varias décadas, el campo de la orientación profesional de las personas adultas y el papel del orientador no se han tratado ampliamente (Isus Barado, 2008).

La administración española, con la Ley/ 2/2011 de Economía Sostenible (LES) promovió un sistema integrado de información y orientación profesional que aseguraba asesoramiento al demandante de empleo. En este sistema integrado se consideró la necesidad de hacer frente de una forma rápida, a los cambios continuos e inesperados que se estaban produciendo en el entorno socio laboral. El orientador es un engranaje indispensable dentro de las políticas activas de empleo. Su función no es únicamente la de asesorar sobre el futuro proyecto profesional del orientado sino además apoyar en ese proceso de formación de acceso a nuevas profesiones que van apareciendo en este espacio cambiante de la economía actual y ayudarle a valorar sus capacidades, sus competencias, sus intereses, y la forma de tomar decisiones. En definitiva, apoyar al usuario del servicio a autogestionar el propio recorrido vital en toda su trayectoria a lo largo de su vida (Iriarte, 2004; Taveira y Rodríguez Moreno, 2010).

En nuestro país, un primer esfuerzo por responder de forma sistemática a los planteamientos mencionados en el problema de investigación es el proyecto ORIEM (2011-13)<sup>3</sup>, en cuyo marco se inscribe la presente propuesta de tesis. Este proyecto ha iniciado el estudio de las necesidades y servicios de orientación para el empleo en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla-León y Galicia.

---

<sup>3</sup> *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* (2011-2013). Plan Nacional I+D+I, EDU2010-21873-C03-01, coord. por M. T. Padilla-Carmona (Universidad de Sevilla).

Sin embargo, en España, son todavía pocos los estudios que afrontan la tarea de describir y valorar los servicios de orientación profesional de las personas adultas partiendo de una identificación y delimitación de sus necesidades frente al desarrollo profesional y vital. Aunque existen precedentes entre ellos García del Dujo y Martín (2004), Guerrero (2005), Aneas y Donoso (2008), De la Fuente y González-Castro (2009) Jiménez Vivas (2009). La investigación realizada se ha centrado bien en colectivos concretos (inmigrantes, estudiantes universitarios, personas con discapacidad, etc.), bien en aspectos específicos (inserción laboral, valores laborales, etc.). Carecemos, por tanto, de investigaciones que aborden sistemática y generalizadamente esta cuestión, de manera que sea posible derivar consecuencias para la intervención. Y ello reviste gran importancia, pues, desde diversas iniciativas legales, se ha potenciado la proliferación de servicios dirigidos a este grupo, soslayando la importancia de conocer previamente las necesidades sobre las que deben intervenir, así como los mecanismos más adecuados para ello. Por otra parte, el avance teórico experimentado en otros países no siempre ha sido integrado en la práctica profesional, siendo escasos los servicios que adoptan una perspectiva integral enmarcada en el proyecto profesional-vital como contexto en el que desarrollar procesos como la inserción laboral.

Un antecedente en el estudio de las necesidades de orientación de personas adultas es el diseño del cuestionario ACCI que ha sido adaptado y validado en varios contextos, entre ellos, el de nuestro país por Padilla (1999). En dicho estudio ya se hizo un primer análisis de las preocupaciones en el desarrollo profesional de los/as adultos/as españoles (Padilla, 2001, 2002) que puso de manifiesto que las preocupaciones profesionales de las personas adultas presentan gran diversidad en función de aspectos como el género, la edad, la actividad laboral y el nivel de cualificación. Y, asimismo, que el concepto de adaptabilidad planteado por Super.

También se usa este enfoque en el proyecto de I+D+I de Sánchez García et al. (2003-2007), cuyos resultados ponen de relieve que el tipo de planificación profesional que realizan los/as trabajadores/as tiene lugar generalmente, no de una forma preventiva y anticipatoria, sino de forma esencialmente reactiva, ante las situaciones y oportunidades que van surgiendo en la vida laboral. Las transiciones profesionales se abordan, por tanto, desde el mismo planteamiento reactivo; y, asimismo, existen marcados aspectos diferenciales en las carreras profesionales de las mujeres y de los varones, tanto en relación con su valoración de la progresión alcanzada, con su grado de linealidad/discontinuidad, como respecto a su satisfacción y expectativas profesionales.

Sin embargo, apenas existen estudios de investigación que sistemáticamente revisen la labor desarrollada por los servicios de orientación para el empleo desde ellos y la adecuación de sus funciones a las necesidades de la población (Sánchez García, 2010; Sánchez García y Álvarez González, 2012). Los trabajos existentes se han desarrollado sobre el perfil del orientador (Dinamia, 2007), sobre necesidades de formación de los orientadores profesionales (Guerrero Romera, 2004), o en el ámbito de la orientación universitaria (Sánchez, 1998; Álvarez Rojo, 2010; Villena et al 2010). Aunque existen precedentes como el Estudio de situación y propuestas para el avance de los servicios de orientación profesional para el empleo (Labour Asociados Consultores, 2005) y el Proyecto Integra: Coordinadas metodológicas para un nuevo sistema integrado de orientación (Comisiones Obreras, 2005) que informan de las acciones más demandadas en estos servicios y algunas de las limitaciones de los mismos, aportando propuestas metodológicas concretas de actuación o el modelo de, de Orientación Profesional de los trabajadores y trabajadoras ocupadas de la Región de Murcia, basado en la definición de perfiles profesionales y estándares de la competencia (Guerrero y al., 2004).

Respecto a la orientación en el contexto europeo cabe destacar dos resoluciones del Consejo de Europa del 2004 y la del 2008 que han marcado las líneas actuales de actuación en materia de orientación laboral. En ellas se fomenta la coordinación y cooperación en materia de orientación entre los países europeos para asegurar la calidad de los servicios, resaltándose la necesidad de que existan en los países miembros unos potentes servicios de orientación que ayuden a preparar al ciudadano en habilidades y destrezas para poder decidir en la gestión de su propio aprendizaje, así como su carrera profesional durante y a lo largo de su vida.

Para lograr este objetivo, estas resoluciones centran su atención en cuatro áreas: el desarrollo de las habilidades de gestión de la carrera, la accesibilidad de los servicios de orientación, el control de la calidad y coordinación de los servicios; y asimismo invitan a los Estados Miembros a tomar medidas para modernizar y fortalecer sus sistemas de orientación (Consejo Europa, 2004, 2008).

Siguiendo las directrices de estas resoluciones, el CEDEFOP, organismo encargado de impulsar el desarrollo de la formación profesional y de las políticas de formación en la Unión Europea, viene trabajando desde entonces por la orientación permanente a lo largo de la vida. El CEDEFOP considera que estas medidas son actuaciones que proporcionan un gran apoyo al individuo en el desarrollo de su carrera. Por ello prevé que, en todos los estados miembros de la Unión Europea, los servicios de orientación estén disponibles para todas las personas, manteniendo para ello un

proyecto de investigación permanente en donde se intercambie información y se investigue al respecto en los países miembros. La finalidad última por tanto es la de mejorar la orientación, el asesoramiento y la formación en los países de la Unión Europea.

Centrándonos en la orientación laboral, este organismo concede gran importancia a la orientación, ya que éste coordina la orientación permanente de directivas de redes europeas, fomentando la cooperación entre organizaciones internacionales. Entre estas organizaciones destacan la Asociación Internacional para la Orientación Educativa y Profesional (AIOEP) y el Centro Internacional de Desarrollo de la Carrera y Políticas Públicas (ICCDPP).

La AIOEP, como entidad volcada en el tema que nos ocupa y que defiende a los usuarios y a los profesionales de la orientación, ha realizado además un análisis de las Competencias Internacionales para los profesionales de la Orientación y la Educación.

Asimismo, el ICCDPP es un organismo que fomenta y apoya el intercambio de políticas internacionales y del aprendizaje, logrando que se comparta entre los países conocimientos e información relativa a las políticas públicas y a los temas del desarrollo de la carrera.

Siguiendo la línea de estas actuales tendencias europeas sobre orientación, es importante mencionar, el gran interés que se percibe en los últimos años entre los profesionales e investigadores de la orientación laboral, por defender la necesidad de que las actuaciones en orientación se realicen de forma integral e integradora a lo largo de toda la vida del sujeto. Este proceso debe realizarse de forma holística; visionando al sujeto como un todo y no de forma parcial. Es por tanto la orientación laboral un proceso dinámico y continuo, en el que el orientador facilita y acerca al usuario hacia el desarrollo de sus capacidades y el logro de unos objetivos realistas, convirtiéndose de esta forma en un agente de cambio en esta sociedad tan cambiante y en proceso de transformación.

La importancia de la función de la orientación hace necesaria su profesionalización, y además dotar a los profesionales de una cualificación adecuada a las exigencias de calidad que requiere su cometido como facilitadores en el desarrollo de la carrera profesional de sus usuarios (Rodríguez Moreno et al., 2009; Sánchez-García, 2010, 2013; Martínez Clares y Martínez Juárez, 2011; Sánchez y Álvarez, 2012; Hoppin y Splete, 2013; Robertson, 2015).

En el contexto de la Región de Murcia<sup>4</sup> existe escasa literatura en lo que se refiere a investigaciones en el campo de la orientación laboral. Cabe mencionar sin embargo algunos trabajos realizados principalmente desde el Servicio Regional de empleo y formación de Murcia (SEF) y la Universidad de Murcia (UMU). Estos estudios analizan el perfil de los desempleados inscritos en las oficinas de empleo del INEM, el perfil del orientador profesional, sus necesidades de formación y las competencias necesarias para ejercer dicha profesión perfiles profesionales y estándares de la competencia. Por otro lado, se analizan y proporcionan los recursos y técnicas en el proceso de orientación (Ruiz del Cerro, 2000, 2005; Ruiz del Cerro y Hernández, 2002, 2010; Guerrero Romera, 2004; Hernández Fernández *et al.*, 2004, 2005; Ruiz del Cerro y *et al.*, 2007; Martínez-Pellicer, Llamas-Batías y García-Palma, 2014; González Lorente y Martínez Clares, 2016).

Durante 10 años la Confederación de empresarios de la Región de Murcia (CROEM) en colaboración con el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) han realizado encuentros con orientadores para analizar la situación de esta profesión en la región, la búsqueda de alternativas favorables para la mejora de la orientación profesional y el análisis de las necesidades de los orientados.

También en Murcia, desde el 2012 y con el interés de analizar la situación de la orientación profesional se han realizado tres jornadas de orientación e Intermediación Laboral en la Facultad de Ciencias del Trabajo de la UMU<sup>5</sup>. Las dos primeras se han centrado principalmente en analizar la situación actual de desempleo y las iniciativas para promover el empleo, tales como el emprendimiento, utilización de la web, las nuevas tecnologías como herramienta en la orientación, y en el caso del tercer foro de empleo realizado en diciembre su objetivo fue el de servir de punto de encuentro y debate a estudiantes, profesores y técnicos de empleo y desarrollo local que trabajan o tienen interés en la promoción económica y la creación de empleo.

Otras aportaciones se han centrado en valorar el perfil del orientador en época de cambios (Sánchez, 2013; García, Sánchez, Suárez, 2014; Piqueras, 2014). Si bien no se han encontrado trabajos que analicen en profundidad la situación actual de la orientación laboral y las buenas

---

<sup>5</sup>Jornadas de Orientación e Intermediación Laboral: I -Hacia un nuevo modelo, 2013  
 II Las Incógnitas de la Formación Profesional Dual, del 12 y 13 de junio de 2014.  
 III, IV y V. Foro Regional de Empleo y Desarrollo Local, 2015, 2016 y 2017

prácticas en orientación en los servicios de la Región, ni tampoco se han abordado de forma específica las necesidades de los usuarios o los procesos de orientación necesarios para afrontar la grave situación actual de desempleo.

Por otro lado, en la comunidad de Murcia al igual que en el resto de la nación, se ha producido en los dos últimos años un cambio significativo en las acciones y procesos de orientación profesional.

La evolución de las políticas activas de empleo, con la reducción de fondos dedicados a los programas de inserción laboral, ha contribuido también a modificar el panorama laboral del orientador, y se hace por ello necesario un estudio de la situación actual, tanto de los orientadores como de los usuarios, así como de las necesidades de estos últimos en el ámbito de la orientación a lo largo de la vida (Loiodice, 2012; Consejo de Europa 2013; Izquierdo Rus y López 2013; Manzanares 2013; Chisvert, 2014).

Entendemos que estos antecedentes, justifican la importancia de abordar un estudio en el contexto de la Comunidad de Murcia, donde son escasos los estudios sobre esta temática, a fin de identificar las necesidades y delimitar sus peculiaridades, en función de los diversos grupos. La indagación sobre las actividades realizadas desde los servicios de orientación para el empleo, las buenas prácticas y las dificultades experimentadas por éstos, es igualmente una tarea necesaria y un punto de partida para sugerir líneas de intervención para estos servicios en dicha Comunidad.

### **3.2. Descripción de las necesidades de orientación de las personas adultas**

La Orientación profesional es un proceso fundamental a lo largo de toda la vida del individuo y las necesidades de orientación que experimentan las personas están asociadas a los diversos momentos, acciones y circunstancias que deben afrontar en su desarrollo profesional, por ejemplo, necesidades para:

- Autoexploración
- Formación
- Para la toma de decisiones
- La planificación personal y profesional
- Para la búsqueda de empleo
- Para la gestión y puesta en práctica del proyecto

Otras necesidades como son las de orientación académica y profesional de forma integrada, para mantener la empleabilidad en el mercado laboral, y posicionarse de forma favorable en el mundo profesional y, también, para que clarifiquen sus metas profesionales y definan sus proyectos profesionales y vitales. Este asesoramiento debe ser personalizado y disponer del tiempo que sea necesario a fin de detectar las fortalezas y debilidades del sujeto para trabajarlas y posteriormente de conseguir su inserción profesional. Además de potenciar en el sujeto las competencias, el auto conocimiento personal y ayudar a tomar conciencia de la realidad que le rodea (Padilla-Carmona, 2001; García del Dujo y Martín, 2004; Suárez-Ortega, 2004; Guerrero, 2005; Romero, 2009; Álvarez Pérez, y López Aguilar, 2012).

Álvarez y López realizaron un estudio en el que observaron que las personas en su trayectoria profesional están en continua búsqueda entre saberes, intereses y proyecto ideal, realidad personal y salidas profesionales que se encuentran en el mercado de trabajo, por lo que consideran que “para atender a las demandas de orientación para la inserción laboral se debería enseñar a las personas a definir su Proyecto Profesional Vital (PPV), contextualizándolo en su vida y en su contexto. Y exigiría además dotarle de todas aquellas competencias asociadas al desarrollo de dicho proyecto” (Álvarez Perez y López Aguilar, 2012, p.22) y defienden que, además, se debería dotar de estrategias a la persona para definir su PPV siempre dentro de su vida y de su entorno, así como facilitarle las competencias necesarias para realizar su proyecto.

En otro estudio realizado con mujeres demandantes de empleo en Galicia (Villar Valera y Méndez Lois, 2014) observaron que una las necesidades de orientación en dichas mujeres, era la necesidad de saber cómo aprovechar la formación recibida para encontrar empleo, y también el desarrollar la capacidad para obtener información sobre alternativas de formación. Otra necesidad observada en este estudio fue la necesidad que tenían de desarrollar capacidades de anticiparse a posibles dificultades antes de tomar una decisión profesional y precisa y de adquirir capacidades para darse cuenta de sus puntos fuertes y débiles a fin de elaborar su itinerario de formación e inserción.

Las autoras detectan también en el estudio necesidades en el conocimiento de las técnicas de búsqueda de empleo y en la capacidad de conseguir y saber utilizar una red de contactos que les facilite el acceso al empleo. Otro aspecto que encontraron en el estudio, también mencionado anteriormente por Villar y Méndez (2014).



Sánchez-García et al. (2009) indican que estas necesidades de orientación en los orientados, son aquellas referidas al análisis del mercado laboral, las competencias relativas a la gestión de la carrera y elaboración de proyectos profesionales realistas, las competencias emocionales, y las habilidades para la autoexploración.

De la Fuente y González-Castro (2009) lo perciben como una necesidad del usuario; la necesidad de que se diseñe e implementar políticas activas de formación y orientación hacia los desempleados, con itinerarios personalizados adaptados a su situación y motivación personal.

En el XVI Congreso Nacional / II Internacional Modelos de Investigación Educativa de la Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE) realizado el 2013, Méndez-Lois et al. (2013), tras investigar las necesidades de Orientación en adultos de Galicia presentaron resultados de la investigación del proyecto ORIEM en Galicia. Los sujetos entrevistados manifestaban la necesidad de exploración y conocimiento de uno mismo/a, formación para la consecución de un empleo o para la mejora del empleo actual, toma de decisiones y planificación de los itinerarios de inserción laboral y/o profesional, búsqueda activa y autónoma de oportunidades de empleo a través de los distintos recursos disponibles y aprovechando las oportunidades que se presenten y, por último, puesta en práctica del proyecto personal y profesional. Además, indicaban que encontraron diferencias significativas en las necesidades de orientación que presentan hombres y mujeres por lo que en el informe recomendaba que los servicios de orientación para el empleo, debieran considerar este aspecto a la hora de planificar, diseñar y presentar la orientación individualizada y realizar un itinerario personalizado de inserción.

En el mismo congreso Rodríguez-Fernández, Suárez-Ortega y Padilla-Carmona presentaron resultados del estudio sobre las necesidades de orientación para el empleo en Andalucía también dentro del proyecto ORIEM indicando que en este caso detectaron en los usuarios de los servicios “tenían de necesidad en el ámbito de las habilidades de autoexploración, seguido de las habilidades para la gestión y puesta en práctica del proyecto vital/profesional Así como la necesidad la información para mejorar el conocimiento de sí mismo, el autoconcepto y toma de decisiones vocacionales” (Rodríguez, Suárez, Padilla , 2013, p.516).

Otro aspecto que detectaron fue la necesidad en los sujetos de la formación para el empleo, el saber cómo aprovechar dicha formación para encontrar un empleo, así como saber gestionar y manejar la información.

En una experiencia tutorial en los Trayectos de Orientación Laboral (TOL), organizados por el Municipio de Tigre (Buenos Aires) en julio/agosto 2011 dirigidos a adultos en situación de desempleo, Tejeiro (2011) trabajó sobre las necesidades de orientación en adultos y observó, en los sujetos, una necesidad de autoconocimiento de sus fortalezas o aptitudes y debilidades para llegar a conocer la vocación, que según indica el autor, no tienen por qué coincidir: “nuestras aptitudes no siempre se identifican con nuestras inclinaciones”. Tejeiro (2011, p.2). De ahí la importancia en descubrir esa vocación en nuestra propia vida, en la que están presentes nuestras aptitudes y necesidades, pero también los intereses y los objetivos personales y las situaciones a superar y renunciar en ese camino.

Es labor de la orientación debe marcar el rumbo de esta búsqueda hacia metas alcanzables, e ir pensando en soluciones para las situaciones negativas que se producirán y que no hagan abandonar las metas en el proceso. Según el autor en este trabajo, hay que ayudar a unificar en la vida del sujeto lo que hace y lo que desea hacer; de lo contrario la crisis aparecerá cíclicamente.

Suárez-Ortega (2008) y Sánchez-García et al., (2009). constatan la importancia que el desarrollo personal tiene en la elaboración de los proyectos profesionales, considerando que esta es la vía para favorecer una mayor autodeterminación o empowerment, lo que posteriormente ayudará a los usuarios a clarificar su posicionamiento frente al empleo y destacar también la importancia de la dimensión personal (autoexploración) en orientación profesional, ya que es necesario fomentar el aprendizaje de competencias clave que tienen que ver con la autoconfianza, la madurez vocacional y la gestión emocional de la propia carrera dentro del ámbito laboral.

De las necesidades de orientación profesional analizadas en este punto se pueden derivar junto con las recomendaciones europeas a analizar en el próximo punto del capítulo, lo que serían las buenas prácticas en orientación profesional.

**Tabla 3.9**  
*Necesidades de orientación de personas adultas*

Necesidades de orientación de personas adultas	Autores de las investigaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoexploración, y formación, para la toma de decisiones</li> <li>• Planificación personal y profesional, para la búsqueda de empleo, para la gestión y puesta en práctica del proyecto</li> <li>• Mejora en la red de contactos</li> <li>• Orientación académica y profesional de forma holística</li> <li>• Potenciar en el sujeto las competencias, el Auto conocimiento personal y de la realidad que le rodea</li> <li>• Autoconocimiento de sus fortalezas o aptitudes y debilidades para llegar a conocer la vocación</li> </ul>	<p>Suárez Ortega (2008); Sánchez García et al., 2009). Padilla, 2001; Suárez, 2004; García del Dujo y Martín, 2004; Guerrero, 2005; Romero 2009; Álvarez Pérez, y López Aguilar, 2012)</p> <p>De la Fuente y González-Castro (2009); Tejeiro (2011) Rodríguez, Suarez Padilla (2013)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continua búsqueda entre saberes, intereses y proyecto ideal</li> <li>• Proyecto profesional y Vital y competencias</li> <li>• Dotar de estrategias para definir su Proyecto profesional Vital siempre dentro de su vida y entorno, y facilitarle las competencias necesarias para realizar</li> </ul>	<p>Álvarez y López (2012) Fernández y al. (2013) Suárez Ortega (2008) Sánchez García et al. (2009).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar la formación recibida para encontrar empleo</li> <li>• Desarrollar la capacidad para obtener información sobre alternativas de formación.</li> <li>• Desarrollar las capacidades de anticiparse a posibles dificultades antes de tomar una decisión profesional y precisa.</li> <li>• Disponer de capacidades para darse cuenta de sus puntos fuertes y débiles.</li> <li>• Conocimiento de las técnicas de búsqueda de empleo y en la capacidad de disponer y poseer una red de contactos.</li> <li>• Adaptarse a las características de los sujetos y de la edad de forma individualizada.</li> <li>• Necesidad de exploración y conocimiento de uno mismo/a,</li> <li>• Necesidad de formación específica.</li> <li>• Exploración de la persona y el conocimiento útil sobre uno.</li> <li>• Ser capaz de conseguir los objetivos profesionales que se han marcado en el proyecto profesional.</li> <li>• Información sobre alternativas de formación e información sobre el entorno laboral.</li> </ul>	<p>Villar y Méndez, (2014): Proyecto ORIEM Galicia: Méndez, y San Juan (2013)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del mercado laboral.</li> <li>• Las competencias relativas a la gestión de la carrera y elaboración de proyectos profesionales realistas.</li> <li>• Las competencias emocionales, y las habilidades para la autoexploración Individualizar según necesidades del usuario.</li> <li>• Formación y orientación para el empleo que se aplique desde una perspectiva más holística e integral.</li> </ul>	<p>Sánchez-García et al. (2009); Suarez, Padilla, Sánchez (2013)</p>

*Fuente:* Elaboración propia en base a las investigaciones de los autores mencionados en la tabla

## 4. Las buenas prácticas en orientación profesional

Llegado a este punto, como una parte importante de nuestro objetivo tres<sup>6</sup>, es necesario definir lo que se considera buenas prácticas en orientación profesional, ver la evolución del concepto y profundizar en lo que valoramos como imprescindible para lograr unos servicios de calidad. Para ello se recurre a la valoración y estudios realizados por entidades de reconocido prestigio que abordan el tema.

### 4.1. Definición de buenas prácticas

El concepto de buena práctica procede del término anglosajón “Best Practices”. (Mejores prácticas). Armijo (2004, p.5) indica que Elke Löffler, lo entiende “como un conjunto impresionante de ejemplos probados y soluciones que pueden ayudar a resolver los problemas de gestión. Pero defienden mejor el uso de “buena práctica”, ya que esto evita la estigmatización de lo perfecto”, señalando la particularidad y el carácter relativo del concepto. Genéricamente se puede entender como buena práctica “una forma de organizar un proceso de trabajo tal, que garantiza la obtención de los buenos estándares de desempeño comparativos” (Armijo, 2004, p.5), o las buenas prácticas se reconocen como el conjunto de acciones y procedimientos que resultan eficaces y satisfactorios para el logro de ciertos objetivos generalizadamente atribuidos a una orientación de calidad opinión que es compartida tanto desde los diversos organismos internacionales (OCDE, 2004, 2006; CEDEFOP, 2006, 2014a, 2014b; Consejo de Europa, 2008c;) como por parte de los investigadores y especialistas de este ámbito disciplinar entre ellos, (Alcoforado, 2013; Chisvert-Tarazona, 2014; Villar y Méndez, 2014; Fiorini, Bardagi y Silva, 2016; Bartual y Turmo, 2016; Wong, 2016). Para conseguir estas metas es preciso, por tanto, contar con las estrategias necesarias y unos servicios bien definidos y sustentados en una base teórica acorde a las demandas de los tiempos actuales

Para Armijo (2004, p.8) en Fihman y Nagase (2014), una forma más extensa de las buenas prácticas

“abarcan una amplia gama de temas de gestión: recursos humanos (capacitación, evaluación del desempeño, liderazgo, etc.), planificación estratégica y presupuestaria, control de gestión, indicadores de desempeño, tecnologías de información, calidad de servicio y atención al usuario, simplificación de trámites, simplificación de procesos, gestión de servicios generales sistemas de quejas de usuarios, accesibilidad,

---

<sup>6</sup> Valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Comunidad de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas e identificar la buena práctica dentro de estos servicios

transparencia y entrega de información, liderazgos y resolución de conflictos, reducción de burocracia, etc.”

Jerí Rodríguez siguiendo a Kidwell et al. (2000), menciona que una buena práctica es una experiencia que tiene carácter innovador que permite solucionar un problema mediante la mejora en el proceso. Por todo lo dicho, las buenas prácticas son experiencias con buenos resultados y que se orientan a soluciones concretas y efectivas que posibilitan una mejora en el desempeño, además, Jerí Rodríguez (2008. p.30), “considera que son fruto de un conocimiento tácito, que pasa a ser semiexplícito y contribuye a la solución de problemas cuando son adoptadas corporativamente repercuten en el éxito y la concreción de la visión institucional”.

Para Duarte y Figueroa (2005, p.22) la buena práctica, “es conocimiento acumulado y aplicado a un problema dado, en distintos contextos y situaciones, que es fruto de un proceso continuo de aprendizaje, de reflexión y de análisis” y cuyo objetivo es el mejoramiento y solución de los problemas en este caso del orientad, por ello se precisa de una autoobservación continua y sistemática de cada actuación que se realice. Los autores mencionan (2005, p.13) que para que existan buenas prácticas en orientación, éstas se deben basar en unos requisitos básicos que en el proceso de orientación debe estar presentes y además deben tener:

- *Un carácter procesal del individuo en el tiempo.*
- *Un carácter técnico de exploración de las características de los individuos. Sus cualidades y el diagnóstico y descripción del entorno, así como la evaluación de las posibilidades que pueden surgir en el mercado de trabajo.*
- *Debe actuar sobre las mejoras de las disposiciones de los individuos para la identificación de metas o aspiraciones y contribuir a mejorar la calidad del empleo mediante sus actuaciones, fortaleciendo las trayectorias laborales.*

Según el estudio elaborado por Duarte y Figueroa (2005) sobre buenas prácticas en el ámbito de la Orientación Vocacional y Laboral e Intermediación con jóvenes, el autor indica que para elaborar las buenas prácticas éstas deben contar los siguientes elementos:

- Pertinencia temática con el contenido trabajado y la realidad actual del mercado laboral.
- Representatividad y con amplio contenido de estrategias para el colectivo.

- Elementos de innovación en las actuaciones con la población.
- Relevancia, reconocimiento institucional y generalización de dicha actuación en otros contextos.
- Prever los cambios futuros y adecuarse a las nuevas circunstancias.
- El clima humano y de buena relación entre los implicados.
- Mostrar los logros en relación con los objetivos claros.
- Flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades de los sujetos y otros ámbitos de sus vidas.
- Continua reflexión y análisis de las buenas prácticas.

#### **4.2. Evolución de la noción de buenas prácticas en el marco de la UE**

La evolución de las buenas prácticas se va a analizar dentro del entorno europeo, ya que en España la orientación profesional está basada en las políticas europeas en tema de orientación y que, sobre todo, últimamente cada vez más vinculadas a la formación permanente de los desempleados y trabajadores; además ya se realizó una revisión histórica en otros capítulos sobre los conceptos y evolución de la orientación a nivel mundial. En este caso nos centraremos en aspectos que van a marcar las buenas prácticas de los servicios por su idoneidad y resultados esperados por la Unión Europea (UE).

La noción de buenas prácticas, ha ido evolucionando simultáneamente a la evolución del propio concepto de “orientación profesional” y del concepto de “carrera”, y de acuerdo con los rasgos que actualmente se les atribuye y están ligadas al propio desarrollo conceptual de la orientación. Pero para apreciar su evolución es recomendable revisar las legislaciones europeas, en donde se puede observar cómo ha ido evolucionando buenas prácticas en cada país al implantarse al respecto las recomendaciones de la Unión Europea.

La mejor referencia sobre la evolución de las buenas prácticas en Orientación la presenta el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), organismo de referencia de la UE para asuntos de formación y orientación profesional. Desde su creación en el 1978 hasta la actualidad, éste ha ido emitiendo informes respecto a cómo debería ser la orientación profesional en los países miembros de la UE, el CEDEFOP siempre toma en consideración la legislación europea en temas de orientación y formación permanente.

Entre las buenas prácticas defendidas ocupa un lugar destacado el acceso de los ciudadanos a la orientación de forma permanente y frente de diversos tipos de transiciones a lo largo de la vida. En las conclusiones de la Comisión Europea (2008) sobre *Nuevas capacidades para nuevos empleos*, se considera prioritaria la orientación y la formación permanentes para los jóvenes y adultos, particularmente para aquellos que se encuentran en situación de desempleo y requieren integrarse en el mercado laboral. Por tanto, un componente de las buenas prácticas es disponer de servicios de orientación, también permanentes y estables, cercanos a los ciudadanos y que cuenten con recursos humanos cualificados y suficientes que garanticen la calidad del servicio (CEDEFOP, 2006). Y, tal como recomiendan la OCDE (2004a) y el Consejo de Europa (2008a), contar con los recursos y los medios disponibles para que el proceso de la orientación sea adecuado: documentación especializada, nuevas tecnologías, locales y espacios adecuados y accesibles que permitan y garanticen la realización del proceso de orientación y mejorar su visibilidad recurriendo a todos los medios de información y comunicación.

Otra institución que habla de cómo debe ser la orientación profesional a nivel mundial, es la Asociación Internacional de Orientación Educativa y Profesional (AIOEP) que tiene diferentes siglas según el idioma, (AIOSP, IAEVG, IVSBB)<sup>7</sup>, desde 1999 investiga las competencias internacionales que los orientadores profesionales necesitan para realizar su trabajo. Para ello emitió tras una investigación con 700 profesionales de 38 países a nivel mundial (AIOSP, 1999) unas normas éticas aprobadas para la Asamblea General de la AIOEP, en Estocolmo, Suecia, el 8 de agosto de 1995, y que recomiendan debería seguir la profesión de orientador tanto a nivel escolar como profesional.

En la Conferencia Internacional de 28 de septiembre de 2013 de la IAEVG *Orientación para la Carrera: un derecho humano o ciudadano*, la Junta Directiva de la IAEVG publica un comunicado, con la intención de abogar por la justicia social en la orientación educativa y vocacional. En él se menciona, es que necesaria la equidad y la igualdad de oportunidades para los usuarios de los servicios. Indicando textualmente que deben ser un : » apoyo real para capacitar a las personas en desarrollar su potencial y capacidades, de cualquier manera de que se pueda hacer, sin

---

<sup>7</sup> Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIOSP) International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG). Internationale Vereinigung für Schul- und Berufsberatung (IVSBB)

considerar condiciones de género, edad, aspectos étnicos, religión o clase socioeconómica, discapacidad, orientación sexual y todas sus intersecciones » (AIOESP, 2013, p.19).

Otro de los principios compartidos de forma destacada se refiere a garantizar que dicho acceso a los servicios de orientación tenga lugar en igualdad de condiciones para todas las personas, en el objetivo de reducir la desigualdad sin dejarse influir por condiciones como la edad, el sexo, el origen cultural, la clase social u otro motivo (AIOESP, 2013). Se plantea también la necesidad de un posicionamiento de la orientación profesional dentro de un contexto neoliberal, en el que se reitera el compromiso de la orientación y su importante papel para contribuir a la justicia social y a la equidad en el acceso a la educación y al empleo (Irving y Malik, 2005), de modo que pueda ejercerse una mediación entre el ciudadano y el estado (Holey y Sultana, 2016; Holey, Sultana y Thomsen, 2017). La orientación profesional es particularmente necesaria en los casos en los que las personas se sienten excluidas de la participación en el aprendizaje y en el mercado laboral. Por ello, la acción de los servicios de orientación para ayudarles a construir y a gestionar su proyecto profesional-vital debe adaptarse a los usuarios y a sus condicionantes, adecuando su metodología y facilitando unos servicios accesibles, disponibles y flexibles con sus necesidades desde el máximo respeto a las diferencias individuales y entre los grupos sociales (OCDE, 2004; Consejo de Europa, 2008; CEDEFOP, 2014a).

En la Tabla 3.10 se han recogido las normas éticas y los aspectos más importantes que debería existir en la acción orientadora desde el punto de vista de la AIOEP y se han agrupado en 5 apartados básicos en la orientación: Formación, autocontrol, habilidades sociales, compromiso y acción orientadora en los que he ido incluyendo por valoración personal, cada uno de esos principios o normas éticas y las competencias más relacionadas con las buenas prácticas en orientación profesional de la AIOEP, ya que valoro por tanto forman parte de las buenas prácticas en la orientación.

Dentro de la formación se ha incluido todo lo referente a lo que la AIOEP, considera debe tener un orientador profesional para poder realizar su labor orientadora como son las habilidades y competencias profesionales en esa área, destrezas para la tarea y la formación en teorías, recursos y aspectos prácticos referidos a la orientación.

El autocontrol se refiere a conocer y tener destrezas, ética, capacidades y cualidades necesarias para la orientación.



- Habilidades sociales en relación a los aspectos más relacionados con las habilidades comunicativas, la relación personal respeto y aceptación del usuario, cualidades que van a permitir que la orientación se realice de manera exitosa.
- Compromiso respecto a la responsabilidad, la manera de comprometerse en la acción orientadora y la forma de transmitir esto en el proceso con el sujeto.
- La acción orientativa implica también, que el orientador disponga de estrategias, metodología, recursos, técnicas necesarias para lograr el objetivo último por el que realiza la orientación

En el 2001, varios documentos mencionan como debe realizarse la orientación, por ejemplo el informe sobre los futuros objetivos precisos de los sistemas educativos y de formación refrendado por el Consejo de Europa en la Comunicación de la Comisión de noviembre de 2001: *Hacer realidad un espacio europeo del aprendizaje permanente*, en el que se menciona la importancia que tiene el posibilitar el acceso a los servicios de orientación para el desarrollo de los recursos humanos y para facilitar el aprendizaje y el empleo en Europa, ya que como menciona la comunicación :”*Los servicios de orientación deben promover la igualdad de oportunidad disponiéndose al alcance de todos los ciudadanos y, especialmente, de aquellos que corren peligro de quedar excluidos, y ajustándose exactamente a sus necesidades a través de sistemas que sean coherentes, aglutinadores, transparentes, imparciales y de alta calidad*”. (Consejo de Europa, 2001b, p.19).

El documento recomienda que los servicios de orientación acerquen las TIC a los sujetos, así como que realicen la orientación de la forma más accesible, individualizando según la trayectoria formativa de las personas facilitando el acceso al aprendizaje permanente. Por otro lado, insisten en que debe existir un diálogo abierto entre los sistemas de orientación, los proveedores de aprendizaje permanente a todos los niveles y los agentes del mercado de trabajo es un requisito previo para cumplir ese papel.

**Tabla 3.10**

*Buenas prácticas en orientación profesional según las normas éticas y principios de la AIOEP*

---

**FORMACION**

---

- Formación inicial y mantener un proceso de aprendizaje continuo en aquellas áreas de conocimiento.
  - Conocimiento de las teorías del desarrollo de la carrera y los procesos de la conducta vocacional, de la toma de decisiones en etapas de transición profesional.
  - Habilidades requeridas por la profesión. Controlar y mantener sus competencias profesionales y recibir formación continua para ser capaces de proporcionar sus servicios a clientes de diversidad cultural.
  - Utilizar efectivamente las nuevas teorías, técnicas de intervención, aplicaciones informáticas y procedimientos de diagnóstico.
  - Conocer servicios de asistencia e información para el empleo, la economía y aspectos sociales y personales.
  - Conocer los materiales disponibles sobre planificación de la carrera y sistemas informáticos de información.
  - Estar al día de las leyes y políticas referidas a los derechos de los clientes.
- 

**AUTOCONTROL**

---

- Demostrar profesionalidad y comportamiento ético en el desempeño de sus tareas.
  - Desempeñar su función dentro de los límites de su formación y experiencia.
  - Remitir usuarios a otros profesionales a los que no están preparados para asistir o si no está dentro de sus competencias.
  - Ser consciente de las propias capacidades y limitaciones.
  - Buscar supervisión constante y participan en ella para aumentar el conocimiento y las habilidades necesarias para el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades profesionales y para establecer metas de aprendizaje continuo.
  - Habilidad para trabajar con organizaciones, empresas y entidades, de manera eficaz y mantener relaciones de cooperación con ellos y con grupo de profesionales, colegas y administradores.
- 

**HABILIDADES SOCIALES**

---

- Basadas en principios humanísticos que subyacen al comportamiento ético como la atención a aquellas cuestiones sociales y políticas cambiantes que tienen implicaciones para su práctica.
  - Sensibilidad social e Intercultural. Aprender a apreciar y atender las diferencias culturales, posibilitando la interacción entre grupos.
  - Promover la igualdad de oportunidades en la orientación educativa y profesional sin ningún tipo de prejuicio hacia las personas por su estatus social, educación, sexo, raza, grupo étnico, creencias religiosas orientación sexual o discapacidad, y evitar todo tipo de discriminación.
  - Habilidad para usar el nivel apropiado de lenguaje para comunicarse de forma efectiva con colegas o clientes.
  - Demostrar empatía, respeto y relación constructiva con el cliente y respetar la confidencialidad.
  - Evitar toda forma de discriminación y de estereotipo racial, sexual y de edad.
  - Comprender los principales factores relacionados con el desarrollo personal y comportamental.
  - Respetar la dignidad de toda persona a la que se le presta un servicio educativo y profesional.
  - Aceptar los derechos del individuo para hacer elecciones independientes.
  - Cuando pueda haber conflictos de intereses, debería ponerse en conocimiento del cliente.
  - Informar a sus clientes, oralmente o por escrito, de los propósitos, metas, técnicas, políticas y normas éticas bajo los cuales prestan sus servicios.
- 

**COMPROMISO**

---

- Comprometerse en la auto-dirección y auto-desarrollo.
  - Demostrar compromiso con las posibilidades y habilidades de los orientados.
  - Aceptar la responsabilidad las decisiones tomadas.
  - Informar a sus clientes, oralmente o por escrito, de los propósitos, metas, técnicas, políticas y normas éticas bajo los cuales prestan sus servicios.
  - Indicar cuáles son sus valores profesionales y hasta qué punto está de acuerdo con los convencionalismos sociales.
  - Facilitar el contacto entre los clientes y los servicios especiales de apoyo a los que se remite.
- 

**ACCION ORIENTADORA**

---

- Ayudar a los individuos a marcar sus objetivos, identificando las estrategias para alcanzarlos y redefinir sus roles, valores, intereses y decisiones de la carrera conociendo y analizando el contexto del sujeto.
  - Ayudar a los clientes a diseñar sus proyectos de vida y de carrera y promover su aprendizaje y el desarrollo personal.
  - Ayudar en el proceso de la toma de decisiones, conocerse mejor y elegir itinerarios formativos.
  - Usar fuentes, recursos y técnicas sobre el desarrollo de la carrera de forma individual y grupal.
  - Asesorar al cliente en estrategias de búsqueda de empleo y uso nuevas tecnologías.
  - Favorecer las actuaciones independientes del cliente y, por tanto, abstenerse de influir o coaccionar las elecciones del cliente, así como los valores, estilos de vida, planes o creencias del cliente.
  - Aplicar e interpretar técnicas de diagnóstico con formación continua y revisión constante de las nuevas técnicas.
  - Valorar el uso de las aplicaciones informáticas u otras técnicas adecuadas a las necesidades individuales del cliente.
  - Proporcionan información clara, precisa y relevante, y que no incluya materiales equívocos.
  - Que haya un seguimiento posterior del proceso de orientación.
- 

*Fuente:* Elaboración personal en relación con las normas éticas y principios de la AIOEP (1995).

La Red para la Innovación en la Orientación y el Asesoramiento de la Carrera en Europa (NICE), presenta una serie de actitudes y competencias que los profesionales de la orientación deben dominar y que se describen en la Tabla 3.11

**Tabla 3.11**

*Actitudes profesionales y las competencias de los profesionales según RED NICE*

---

**Recursos Afectivos (Actitudes, Valores, Motivaciones)**

- Deseo de apoyar a las personas para desarrollar sus competencias de gestión de la carrera.
- Valorar la implicación activa en el proceso de aprendizaje.
- Voluntariedad para adaptar los métodos de enseñanza, contenidos y transmisión de información a los intereses específicos, exigencias, necesidades y rasgos de los usuarios.
- Apreciación de las estrategias de aprendizaje individual de los destinatarios.
- Promoción del aprendizaje a lo largo de la vida, incluyendo la voluntariedad para actualizar continuamente el conocimiento y la información base como Rol- modelo.

**Recursos de Comportamiento (Habilidades, Técnicas, etc.)**

- Usar diferentes técnicas didácticas, incluyendo las del aprendizaje auto-dirigido y los sistemas de enseñanza/aprendizaje basados en las TIC/TI.
- Aplicar métodos e instrumentos para el diseño efectivo de los recursos de aprendizaje.
- Desarrollar, revisar y ajustar conceptos, currículos, y técnicas de presentación para los diferentes grupos objetivo.
- Desarrollar recursos adecuados de aprendizaje para diferentes grupos de destinatarios.
- Motivar diferentes grupos objetivo para la auto-formación y desarrollar sus propias competencias (aprendizaje).

**Competencias de los Expertos en Información y Evaluación de la Carrera**

- Proporcionar a los usuarios información y métodos de evaluación que los apoyan de manera autónoma valorando lo adecuadas que son para ellos las oportunidades particulares profesionales y educativas.
- Comunicar apropiadamente los requisitos políticos, sociales, organizativos y educativos y las oportunidades, teniendo en consideración las necesidades y capacidad de los usuarios, y la de reducir la complejidad de la información
- Explicar el ámbito de los sistemas educativos, profesionales y de trabajo, así como las tendencias y desarrollo en los mercados de trabajo y los sistemas educativos.
- Hacer uso de los sistemas informativos.

---

*Fuente:* Red para la Innovación en la Orientación y el Asesoramiento de la Carrera en Europa (NICE) (2012)

Con el objetivo de fomentar las TIC, se presentó en el 2002 un portal de internet para orientar sobre las oportunidades en Europa, mediante bases de datos interconectadas. Orientado este portal para grupos específicos en donde se les informa sobre con las oportunidades de la educación permanente y sus consecuencias profesionales para el usuario.

La Comunicación de la Comisión permanente de la Unión Europea de noviembre del 2001 considera que la orientación debería ser un tema transversal en las estrategias de aprendizaje. Además de reforzar los servicios de información y orientación y asesoramiento de alta calidad y amplia accesibilidad (Comisión Europea, 2001a).

La Resolución del Consejo de 27 de junio de 2002 (p.2) sobre la educación permanente, insta a los países miembros a que incidan en *la información, orientación y asesoramiento de calidad y amplia accesibilidad orientados a grupos específicos, en relación con las oportunidades de la educación permanente y sus consecuencias* Y, además, desarrollen estos servicios para grupos específicos incluyendo instrumentos necesarios para aumentar sus posibilidades de empleo.

El libro blanco “*Un nuevo impulso para la juventud europea*” publicado en el 2001 alude a que debe existir “un servicio flexible de orientación y asesoramiento, así como sistemas adecuados de información, respetando la diversidad de estilos de vida” ( Comisión Europea, 2001b, p.46), y dentro del apartado Acceso a la educación, indica que debe existir un sistema valido de orientación y asesoramiento para los jóvenes de forma personalizada sobre todo para los más desfavorecidos, defendiendo que “el acceso a la información y la orientación constituye la premisa esencial no solo para encontrar trabajo y evitar el desempleo, sino también para encontrar un empleo satisfactorio y de calidad” (p.49). Insta a que se instauren “sistemas de orientación creados en las particularidades locales y planes de acción individuales” (Comisión Europea, 2001b, p.56).

La Resolución de 27-28 de mayo 2004 del consejo de Europa en Bruselas en el apartado sobre la orientación permanente en Europa, incide en que:

“La orientación capacita a los ciudadanos de cualquier edad y en cualquier momento de sus vidas a determinar sus capacidades e intereses, a aportar decisiones educativas de formación y empleo y a gestionar su aprendizaje la trayectoria individual de sus vidas en cuanto al aprendizaje, el trabajo y otras cuestiones en las que se adquieren o se utilizan competencias, y además les orienten sobre sus derechos como trabajadores” (Consejo de Europa, 2004c, p.7).

En 2007 los Estados miembros de la CE crearon una Red europea para el desarrollo de las políticas de orientación permanente (ELGPN), que incluía representantes de todos los Estados miembros que decidieron participar; aumentando con ello, las posibilidades de aprendizaje mutuo y cooperación para el desarrollo de las políticas, sistemas y prácticas en el ámbito de la orientación permanente entre los Estados miembros. Esta red considera que la orientación contribuye al logro de objetivos de desarrollo económico, eficacia de mercado de trabajo y movilidad geográfica y profesional en la Unión Europea. Fomenta además la justicia y reparto la igualdad social, igualdad

de sexos, así como la elección vocacional de forma realista. Además, valora que la orientación es imprescindible para la transición al ámbito profesional y la reincorporación al mundo laboral, después de haber estado fuera del mundo del trabajo bien sea, por factores personales del sujeto u otros de tipo sociolaborales. La red incide en la necesidad de que se realice una orientación de calidad para lograr los objetivos de dinamizar la sociedad y el conocimiento en Europa.

ELGPN Propuso un método abierto de coordinación entre el 2007 y 2015 entre los organismos, gubernamentales y no gubernamentales relevantes, de los países miembros y otras redes de empleo y asuntos sociales; incluyendo la búsqueda de vínculos más estrechos con el CEDEFOP, Euroguidance y la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo (SPE), EURES. Se incidió en la necesidad de aumentar la calidad de los servicios, a fin de aumentar la empleabilidad de los sujetos y sus competencias, para con ello, lograr que existiera una comunicación más efectiva entre los servicios, así como mayor disponibilidad en entre ellos, de información, orientación y formación (ELCPN, 2015).

Otro referente sobre las buenas prácticas en orientación es el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), que recoge e incide en su documento del 2005 *Améliorer les politiques et les systèmes d'orientation tout au long de la vie* (mejorar la política y sistemas dirección durante toda la vida), sobre la importancia de tener criterios comunes para evaluar la calidad de la orientación, así como de reformar las políticas, los sistemas y las prácticas de orientación en la UE siguiendo la normativa de la Comisión Europea del 2004. En el documento se prioriza la importancia que tiene el individuo, al que se le debe orientar para desarrollar sus habilidades, consiguiendo con ello que pueda gestionar su carrera y aprendizaje durante toda su vida. Para ello, “recomiendan ampliar los servicios y mejorar su calidad” (CEDEFOP, 2004, p.16).

El documento presenta una serie de principios para las organizaciones que imparten y gestionan orientación, que pasan a ser referentes de las buenas prácticas en orientación profesional.

Los principios abarcan cuatro áreas y se muestran en la Tabla 3.12.

La primera área se ocupa de centrar la orientación en el usuario y lo que ello implica, en aspectos como la independencia, imparcialidad, confidencialidad en su proceso de orientación; así como una defensa de las igualdades de oportunidades de acceso y una recomendación de enfocar globalmente la orientación.

**Tabla 3.12**

*Principios y Derechos de la orientación CEDEFOP 2004*

La importancia central es el beneficiario	Capacitar a los ciudadanos	Mejorar el acceso	Aseguramiento de la Calidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Independencia:</b> la libertad de elección profesional y de desarrollo del ciudadano / usuario;</li> <li>• <b>Imparcialidad:</b> no influenciada por los intereses del proveedor y no ser discriminado por género, edad, etnia, clase social, calificaciones, idoneidad, estudiar, etc.</li> <li>• <b>Confidencialidad:</b> de la información que ofrecen en el proceso de orientación.</li> <li>• <b>Igualdad de oportunidades:</b> a todos los ciudadanos en la educación y el trabajo.</li> <li>• <b>Enfoque global:</b> en toda la orientación, tanto el personal, social, económica y cultural y que respete la decisión del ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empoderamiento:</b> ser de guía y ayuda a la gente a desarrollar sus habilidades que les permitirá planificar y gestionar su formación. Trayectoria profesional, así como las transiciones laborales.</li> <li>• <b>Participación activa:</b> la orientación es una actividad de colaboración llevado a cabo entre el ciudadano y el proveedor y otros actores importantes (por ejemplo, proveedores, empresas, miembros de la familia y comunidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transparencia:</b> en los servicios y que lo perciba el ciudadano.</li> <li>• <b>Amabilidad y empatía:</b> en el personal de orientación.</li> <li>• <b>Continuidad:</b> la orientación facilitada debe continuar. y apoyar a lo largo de su proceso profesional.</li> <li>• <b>Disponibilidad:</b> todos los ciudadanos tienen derecho a los servicios de orientación en cualquier momento de sus vidas.</li> <li>• <b>Accesibilidad:</b> la orientación proporcionada debe ser accesible, flexibilidad y dar facilidad de uso, especialmente en persona, por teléfono, correo mensajería difusión electrónica; disponible en los lugares y en los momentos que necesiten los ciudadanos.</li> <li>• <b>Capacidad de respuesta:</b> ofrece orientación a través de una variedad de métodos para satisfacer las diversas necesidades de los ciudadanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Idoneidad de los métodos de orientación:</b> los métodos de orientación utilizados deben tener una base de una parte teórica y / o científica y que coincida sus objetivos.</li> <li>• <b>Mejora continua:</b> los servicios de orientación deben mejorar continuamente, utilizando la información proporcionada regularmente por los ciudadanos y ofreciendo oportunidades de formación para el personal.</li> <li>• <b>Derecho a una indemnización:</b> los ciudadanos tienen derecho a quejarse a través de canales oficiales si ellos consideran que la orientación recibida no es satisfactoria.</li> <li>• <b>Competencia del personal:</b> El personal de orientación tiene que tener competencias reconocidas a nivel nacional que le permiten detectar las necesidades de los ciudadanos, para responder y, si es necesario, dirigirá al ciudadano a las prestaciones o servicios le conviene mejor</li> </ul>

Fuente: CEDEFOP (2006).

La segunda área es la relacionada con la capacitación de los ciudadanos en habilidades y participación activa en el proceso.

La tercera incide en la mejora de los servicios, tanto en transparencia, amabilidad y trato adecuado y un servicio continuo, disponible y accesible para el ciudadano.

Por último, enfatiza en necesidad de la calidad de los servicios tanto en la utilización de los métodos más idóneos, como en que exista una mejora continua dentro de los servicios de orientación y de sus profesionales.

**Tabla 3.13**

*Principios de orientación según directrices del Consejo de Europa*

<p><b>PRINCIPIO 1:</b></p> <p><b>Favorecer la adquisición permanente de Capacidades de orientación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacidad de orientarse es determinante para proporcionar a los ciudadanos los medios para que sean protagonistas de la construcción de su recorrido de aprendizaje, formación, inserción, y vida profesional y mantenerse durante toda la vida, En particular la competencia aprender a aprender.</li> <li>• Saber autoevaluarse, conocerse a sí mismo y ser capaz de describir las competencias adquiridas en el marco de la educación formal, informal y no formal.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 2:</b></p> <p><b>Facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de orientación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover activamente los servicios de orientación entre el público y mejorar su visibilidad recurriendo a todos los medios de información y comunicación.</li> <li>• Promover servicios de fácil acceso elaborada a partir de la evaluación de las aspiraciones y necesidades de los ciudadanos y teniendo en cuenta su lugar de residencia y condiciones laborales.</li> <li>• Posibilitar que los ciudadanos reciban ayuda para que se valide y se reconozca en el mercado laboral su acervo de aprendizaje formal, no formal e informal con el fin de asegurar su recorrido profesional y de mantener su capacidad para optar a un empleo, en particular, en la segunda parte de la carrera.</li> <li>• Favorecer el libre acceso a los recursos documentales, la prestación de apoyo en las búsquedas de información, el asesoramiento individual y la asunción institucional.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 3:</b></p> <p><b>Desarrollar la garantía de calidad en los servicios de orientación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la calidad y garantizar la objetividad de la información y del asesoramiento en los recorridos profesionales, teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios y las realidades del mercado laboral.</li> <li>• Asegurarse de que la presentación de esta información, así como los asesoramientos facilitados y el acompañamiento se adaptan a los distintos públicos a los cuales se dirigen.</li> <li>• Desarrollar herramientas de la prospección de empleo y de competencias basándose tanto en los recursos nacionales como en los medios comunes de que dispone la UE y, en particular, en el Cedefop.</li> <li>• Territorializar la información sobre la oferta de formación y el funcionamiento del mercado laboral.</li> <li>• Mejorar, incluso mediante la educación inicial y la formación posterior, el perfil y niveles profesionales del personal de los servicios de orientación y fomentar sus competencias y capacidades, especialmente en materia de suministro de información, de asesoramiento y de acompañamiento, para responder mejor a las necesidades y a las expectativas de los ciudadanos y de los receptores de políticas.</li> <li>• Medir la eficacia de la orientación, cuando sea necesario recopilar datos fiables que se refieran tanto a la percepción de estos servicios por los usuarios como a los beneficios que obtengan a medio plazo.</li> <li>• Elaborar normas de calidad para los servicios de orientación, que definan el servicio prestado y presenta atención a los objetivos y los resultados para el beneficiario como a los métodos y los procesos.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIO 4.</b></p> <p><b>Fomentar la coordinación y la cooperación de los distintos protagonistas a nivel nacional, regional y local</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La orientación atiende a distintos sectores de la población por lo que tendrá que darse una mayor complementariedad y coordinación entre los diferentes ámbitos, organizando la colaboración de las autoridades nacionales y locales, el sector empresarial, los organismos pertinentes, los interlocutores sociales y las entidades territoriales para hacer más eficaces unas redes de acogida accesibles para todos los que busquen orientación.</li> <li>• Desarrollar mecanismos nacionales y regionales de coordinación y cooperación entre los principales protagonistas de la orientación permanente eficaces y largo plazo, facilitar esta coordinación y cooperación introduciendo un elemento de orientación en las estrategias nacionales de educación y formación permanente y en la del mercado de trabajo, según la configuración que haya elegido cada Estado miembro.</li> <li>• Apoyar una política asociativa y la conexión de los servicios de orientación permanente a una red local en particular, siempre que resulte eficaz, mediante la puesta en común de servicios, para simplificar el acceso de los usuarios. Desarrollar una cultura común, en particular mediante la garantía de calidad, en los distintos servicios competentes a nivel local, regional y nacional.</li> </ul>

Fuente: Consejo de Europa. (2008a)

Destacar, que, en esta evolución en las recomendaciones, el Proyecto de Resolución del Consejo y de los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros de 21 de noviembre de 2008 en el Consejo de Europa aprobó *Integrar la orientación permanente en las estrategias de formación permanente*. En ella se remarcaba la manera en que incidían favorablemente los servicios de orientación y asesoramiento para aumentar la calidad del aprendizaje permanente; además, de la gestión de la carrera de los sujetos y en el logro de sus metas profesionales.

Son interesantes los principios en concreto sobre la orientación y las buenas prácticas derivadas de ellos, que presenta esta resolución y que se exponen en las Tablas 3.12 y 3.13.

La resolución invita a reforzar el papel de la orientación permanente en el marco de las estrategias nacionales, de educación y formación permanente, así como realizar, cuando sea necesario, balances de las políticas y prácticas de orientación a nivel nacional basándose en cuatro principios citados textualmente en el anexo de la resolución (Consejo de Europa, 2008c, p: C 319/5):

1. Favorecer la adquisición por los ciudadanos de la capacidad de gestionar su carrera.
2. Facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de orientación.
3. Desarrollar la garantía de calidad en los servicios de orientación.
4. Fomentar la coordinación y la cooperación de los distintos servicios de orientación a nivel nacional, regional y local.

En esta resolución también se indican otros aspectos de buenas prácticas en los servicios:

- Proporcionar a los ciudadanos y a los protagonistas de la orientación recursos de información fiables, que abarquen todos los sistemas de educación y formación y los servicios de orientación de los Estados, en particular, a través de la red Euroguidance.
- Promover el desarrollo de la orientación permanente en terceros países.

El CEDEFOP en su documento del 2008 *Panorama de la Politique à la pratique. Une evolution systematique vers l'Orientation tout au long de la vie en Europe*, hace una importante alusión a que la orientación debe de recibirse a lo largo de toda la vida y para ello, se debe promover y planificar estrategias a largo tiempo (CEDEFOP, 2008d, p.13); estableciendo cinco áreas a mejorar que se pueden considerar como buenas prácticas a realizar en los servicios.

- a) Sistemas de orientación a lo largo de toda la vida. Un sistema de prestación de servicios relacionados diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en materia de orientación a lo largo de la vida.
- b) Garantizar el acceso de orientación de forma flexible en cualquier momento, gracias a la simplificación de las formas y la utilización de los servicios, siempre de forma accesible.
- c) Reforzar los mecanismos que aseguren la calidad de los servicios incluyendo la formación y los servicios.



- d) Reenfocar los servicios de orientación para desarrollar las aptitudes de los ciudadanos hacia el desarrollo de la carrera.
- e) Reforzar las estructuras para desarrollar políticas y sistemas a nivel nacional y regional.

Después de la crisis del 2009, el colectivo más afectado por el desempleo fue el de los jóvenes, el CEDEFOP entonces, valoró más, la necesidad de facilitar el acceso de este colectivo a una orientación profesional que le permitiera desarrollar sus capacidades para “gestionar la carrera profesional la orientación y el asesoramiento pueden ayudar a las personas y a las organizaciones a adaptarse y ser productivas en las nuevas y atípicas condiciones económicas y sociales” (CEDEFOP, 2014a, p.1), y en este informe además indica que la orientación no está diseñada únicamente para personas en circunstancias especiales, sino para que todo tipo de personas pueda desarrollar sus competencias y capacidades durante largo tiempo.

### **4.3. Descripción de las buenas prácticas en orientación profesional**

Para realizar una descripción de las buenas prácticas en orientación, a fin de concretar contenidos y basándonos en todo lo dicho en puntos anteriores, vamos a clasificarlas en 4 dimensiones o categorías importantes para la orientación profesional:

- Respecto al objetivo último de la orientación.
- Los recursos disponibles para realizar la orientación.
- Habilidades, destrezas y conocimiento del orientador.
- Aspectos técnicos referidos a instalaciones, proceso de orientación y la organización.

#### **4.3.1. Respecto al objetivo último de la orientación**

El objetivo de la orientación, defendido por diversos autores, es el de clarificar las metas y objetivos profesionales que como consideran Rodríguez Moreno (2009) y Álvarez y Bisquerra (2012), son básicos para la vida del sujeto. De ahí surge la importancia de incidir en el Proyecto Profesional y Vital (PPV) dentro del proceso de orientación. Este proyecto “trata de dar sentido a la construcción de un ser en continuo devenir, que se cuestiona su pasado para entenderlo y proyectarlo en el futuro, que tiene inquietudes y deseos que deben ser sometidos a la reflexión y al análisis de modo que lleguen a ser realizables” (Álvarez y Bisquerra, 2012, p.16). Por ello, continúan defendiendo

que “esta flexibilidad en la acomodación de los proyectos profesionales y vitales debería ser una de las competencias a desarrollar desde el campo de la Orientación Profesional, dado que es importante que cada uno aprenda a gestionar el curso del desarrollo de su carrera profesional en función de las posibilidades y exigencias del contexto” (Álvarez y López, 2012, p.23). Consistiría por tanto en conseguir mediante la orientación, dar apoyo a la persona para que este asesoramiento le dé a todos los niveles un sentido dentro de su vida, siendo el orientado el agente activo de su propio proceso ya que los usuarios de los servicios de orientación “revelan necesidades de orientación para la elaboración del proyecto profesional” (Suárez *et al.*, 2013, p.11); y asegurando con ello, “enfoques adaptados a cada individuo, atendiendo a su nivel de habilidades, necesidades e intereses” (Sanz, 2010, p.645). aspectos necesarios para que los usuarios de los servicios participen y continúen en los procesos de orientación profesional.

El CEDEFOP defiende el papel de la orientación en el desarrollo de competencias, ya puede contribuir a que las personas pongan en práctica sus ideas, definan con precisión sus perfiles profesionales y desarrollen nuevas responsabilidades (CEDEFOP, 2011a, p. 19). Y para ello, es imprescindible “dotar al sujeto de un desarrollo de competencias metacognitivas (o de acción reguladora de control del proceso), de habilidades de autoconocimiento para regular este proceso, de autoaprendizaje y responsabilidad”. “Por medio de la metacognición, la persona se reconoce a sí misma como agente de su propio pensamiento” (García Martín, 2012, p. 206). Es Lo que Padilla en Sánchez (2013, p.p.166-175) indica “Aprender a aprender para enfrentar los retos del futuro”, no sólo, como menciona la autora en épocas de crisis, sino también en épocas de bonanza, por lo que le va a permitir desarrollar en el sujeto durante toda su vida, habilidades para aprender.” En el contexto actual en el que las trayectorias vitales son más flexibles y cambiantes, se hace necesaria una orientación a lo largo de la vida” (Padilla, Sánchez y Suárez 2012). Tal es así que, “Aprender a aprender significa comprometerse a construir conocimiento de diferentes tipos (ideas, actitudes, actuaciones, etc.) sobre el aprendizaje con el fin de convertirse en un aprendiz más competente en una amplia variedad de contextos” (Coll *et al.*, 2012, p.50).

Esta labor se puede hacer posible, si al orientado se le da la posibilidad de que participe activamente y autónomamente en el proceso de aprendizaje y con ello, lograr activar su motivación para adquirir nuevos conocimientos, siempre partiendo desde un sentimiento de eficacia y competencia personal; fijando sus metas, y con el apoyo del orientador, desarrollar y tomar conciencia en cada momento sobre lo que tiene que hacer para lograr eficacia en los resultados deseados. Para lograr todos estos objetivos, hay que conocer los métodos y estrategias de

resolución de problemas necesarios, para planificar y controlar el proceso a fin de lograr llegar a las metas propuestas, y posteriormente, poder evaluarse la efectividad de sus acciones (Coll, Maury y Rochea, 2012; García Martín, 2012; Jornet, García Bellido y González Such, 2012).

En esta categoría el CEDEFOP (2011a, p.18) defiende que la orientación permanente debe apoyar a los adultos a que tomen decisiones fundamentadas a lo largo de sus carreras profesionales y de aprendizaje y también en otro estudio del CEDEFOP del 2014, *Navigating difficult waters: learning for career and labour market transitions. European Centre for the Development of Vocational Training* (Navegando por las aguas difíciles: el aprendizaje de transiciones en el mercado de carrera y laborales), en su capítulo 7, en el que analiza diferentes historias y situaciones personales de demandantes de empleo, saca como conclusión respecto al tema de la carrera profesional y la preparación para la misma que “ el aprendizaje de la carrera y transiciones del mercado de trabajo se puede representar como un proceso de desarrollo de la identidad, del desarrollo de habilidades que tiene lugar a través de cada cuatro dominios (relacionales, emocionales, cognitivos y de desarrollo práctico), y en el contexto de las estructuras de oportunidades particulares “(CEDEFOP, 2014a, p.101).

El CEDEFOP valora que, con esta orientación permanente, el sujeto desarrolla entre otros aspectos “la eficacia de las estrategias de financiación; el potencial de valorar y validar el aprendizaje informal y no formal para alentar a las personas a que participen en actividades de aprendizaje; la orientación permanente para apoyar a los adultos a que tomen decisiones fundamentadas a lo largo de sus carreras profesionales y de aprendizaje” (CEDEFOP, 2011a, p. 8). El estudio indica que un nivel adecuado de conocimientos, cualificaciones y competencias facilita la adaptación de las personas y las empresas al cambio tecnológico, y además fomenta la innovación de productos y servicios, así como la adopción de nuevos métodos de trabajo.

El documento del (CEDEFOP, 2014a) remarca también que la orientación es necesaria a lo largo de toda la vida laboral, sobre todo en periodos de desempleo, en las transiciones de un empleo a otro y al intentar adquirir las cualificaciones apropiadas, para responder a las demandas del mercado como un proceso continuo que se inicia en las primeras edades del individuo y termina al final de su vida, por el derecho que tiene el sujeto de recibir una orientación de continuidad, por lo que según Manzanares siguiendo los documentos del CEDEFOP, (2006) y de la OCDE (2004a), “los principios que definen los sistemas de orientación a lo largo de la vida (transparencia, accesibilidad, flexibilidad, innovación, investigación, información de calidad), están pensados para

contextos que han conseguido ordenar sus estructuras y hacerlas funcionales entre sí” (Manzanares, 2013, p.69).

En la comunicación Comisión Europea (2010) «*Un nuevo impulso a la cooperación en educación y formación profesional*» la Comisión respalda que deben existir *enfoques integrados* para apoyar a las personas a que afronten las transiciones de manera eficaz, por ejemplo, vinculando los servicios de orientación y asesoramiento a las oportunidades de formación, o combinando la educación y la formación con políticas sociales, de empleo y de juventud y además, el informe indica que deben de apoyarlos para que adopten decisiones fundamentadas sobre sus carreras profesionales y su formación continua. Siguiendo en esta idea el CEDEFOP, (2011a, pp. 6-16). indica que la “orientación profesional debe ayudar a los sujetos a que desarrollen sólidas capacidades a fin de poder adaptarse a los cambios del mercado laboral y del lugar de trabajo “. Por lo que los servicios de orientación y asesoramiento de alta calidad, desempeñan un papel imprescindible para en apoyar el aprendizaje permanente individual, gestión de carreras y el logro de metas personales (CEDEFOP, 2010b).

#### **4.3.2. Recursos disponibles**

Por recursos se refiere a todos los medios disponibles para que el proceso de la orientación sea el adecuado, locales especiales, documentación especializada, nuevas tecnologías, locales y espacios adecuados y accesibles que permitan y garanticen la realización del proceso de orientación (OCDE, 2004:17) mejorar su visibilidad recurriendo a todos los medios de información y comunicación (Consejo de Europa, 2008c).

- La utilización de las nuevas tecnologías (TIC) en los servicios de orientación y ponerlas a disposición del orientado cuando los necesite- (OCDE, 2004, CEDEFOP, 2014). Y además que la oferta de orientación sea “una oferta de orientación combinada, en tanto que combina diferentes modalidades de orientación: la oferta basada en las TIC (servicios on-line y webs de orientación profesional), la atención telefónica (líneas de ayuda, Call Centres) y la orientación presencial basada en entrevistas personales individuales o a grupos “(ELGPN, 2011, p.17).

La orientación según el CEDEFOP “ha de estar respaldada preferiblemente por redes que incluyan a directivos de empresas y a asociaciones profesionales y por un seguimiento sistemático de las personas” (CEDEFOP, 2014a, p.5).

- Recursos económicos públicos (OCDE, 2004) que posibiliten la contratación y estabilidad temporal de los orientadores.
- El CEDEFOP (2004a), incide en que se debe dar al cliente flexibilidad y facilidad para usar recursos electrónicos en los lugares y momento que lo precisen en su proceso de orientación.
- Utilizar gran variedad de instrumentos y. métodos en el proceso de orientación (CEDEFOP, 2004a).
- Favorecer el libre acceso a los recursos documentales, la prestación de apoyo en las búsquedas de información, el asesoramiento individual y la asunción institucional (CE, 2008a).

#### **4.3.3. Habilidades, destrezas y conocimiento del orientador**

Este punto hace referencia a todos los conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas que se le exige al orientador y que según la OCDE “se les debe exigir a los orientadores para realizar la orientación que deben desempeñar y adquieran cualificaciones que garanticen esas capacidades necesarias para desempeñar las tareas de orientación exigidas” (2004c, p.78).

Por ello, se indica que las “Competencias de los orientadores es un elemento fundamental para garantizar la calidad del servicio” (CEDEFOP, 2010b, p. 12).

- Que los orientadores tengan un mejor conocimiento de los mecanismos de prestación, también es importante para los servicios de orientación y puede contribuir a superar el actual estancamiento de la participación de adultos en la FP continua (CEDEFOP, 2011a, p. 18).
- Los orientadores deben “actualizar competencias técnicas y emocionales relativas con la profesión, enfocarse más hacia las características particulares de cada sujeto” (Suárez et al., 2013, p.12). Su orientación debe fundamentarse en métodos con buena base teórica/científica que coincidan con los objetivos del proceso (CEDEFOP 2004a; AIOEP, 1995). Por su parte, Sanz López (2010, p.651) indica, que además dado que “el perfil del orientador

procede de diferentes carreras su formación y el perfeccionamiento del orientador deben incluir una atención significativa a la recogida, interpretación y utilización de información del mercado laboral, fortaleciendo la atención a las cuestiones laborales de mercado” (CEDEFOP, 2010a). y además valoran que deben de ser las instituciones competentes, quienes deberían encargarse de este reciclaje profesional; ya que los orientadores, deben orientar en su actividad profesional en situaciones muy distintas a colectivos muy diversos en cada momento.

Todos los aspectos mencionados en la tabla 3.10 de la AIOEP (1995) podrían incluirse en este apartado, puesto que se refiere concretamente al papel del orientador.

➤ *Respecto a las personas: a orientar*

A causa de las grandes diferencias entre los grupos sociales la orientación debe ser cada vez:

- *Más especializada*, para poder intervenir con calidad en colectivos más vulnerables y, además,
- *Responder a las necesidades particulares* de los individuos y además debe existir una relación entre las formas de orientación, los servicios de orientación y servicios de aprendizaje permanente, constituyendo esto una cuestión política importante en la estrategia europea del 2002 (CEDEFOP, 2014a), así como también debe incluir formación específica relacionada con sectores de cualificación (Suárez et al, 2013).
- *Imparcialidad al impartir la orientación*, sin dejarse influir por intereses, edad, sexo, etnia clase social u otro motivo (CEDEFOP, 2004).
- *Adaptarse a los sujetos:*

La orientación profesional es adecuada en los casos en los” que las personas se sienten excluidas de la participación en el aprendizaje y en el mercado laboral” (CEDEFOP. 2014a, p.2), por lo que ésta, debe adaptarse a los usuarios y a sus necesidades para la elaboración del proyecto profesional. Deben existir Diferentes niveles de servicio en orientación para satisfacer las diferentes necesidades de los individuos (ELGPN,2011). En cuanto a su estructura, requiere como todo de una aplicación progresiva y duradera en el tiempo. Pero, además, no sólo debe de ser

diseñada para personas con determinadas circunstancias especiales, sino también para que “los trabajadores puedan desarrollar y planificar a largo plazo su trayectoria y evitar desequilibrios entre las competencias que la empresa les exige y las que el sujeto tiene” (Suárez et al 2013; CEDEFOP, 2014a, p.2;).

El Ministerio de trabajo Seguridad Social ha reconocido, la importancia de que la atención dirigida al usuario se centre en el individuo, y por ello en la estrategia de emprendimiento y empleo joven a nivel nacional del 2013-2016, dentro de sus medidas sobre la igualdad de oportunidades, presenta una serie de propuestas cuyo objetivo es velar por el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato y oportunidades, todo ello:

“Mediante una adecuada especialización en los centros de atención de los servicios públicos de empleo, de manera que se conviertan en puntos de referencia para la atención especializada y adaptada al perfil de los demandantes (personas en riesgo de exclusión social, personas con discapacidad, etcétera) con personal específicamente formado para ofrecer una atención personalizada e integral a los demandantes de empleo” (Ministerio de empleo y Seguridad social, 2013, p.89).

En las conclusiones del Consejo de 2010 sobre «*nuevas capacidades para nuevos empleos: el camino a seguir*», se considera prioritaria la orientación para los adultos en situación de desempleo y su reintegración en el mercado laboral. Además, respecto a los jóvenes que accedan al mercado laboral después de su educación, se anima a incidir con ellos en los factores que pueden determinar su empleabilidad, en las necesidades específicas y los obstáculos al aprendizaje de personas poco cualificadas “la orientación profesional debe contribuir a identificar y satisfacer las necesidades de un grupo de estudiantes y trabajadores cada vez más diverso” (CEDEFOP, 2011a, p.17).

- *Confidencialidad de la información* que se ofrece en el proceso (CEDEFOP, 2004). Este punto es inherente al proceso de orientación y se defiende desde todos los principios y recomendaciones.

#### **4.3.4. Aspectos técnicos referidos a instalaciones, proceso de orientación y respecto a la organización**

En este epígrafe estarían todos los aspectos relacionados con la organización del proceso de orientación y sus estructuras, los procesos de evaluación de los servicios y estabilidad de los mismos.

Los servicios de orientación en relación a las infraestructuras e instalaciones deben contar con:

- *Estructuras estables*

Al igual que Suárez *et al* (2013), Manzanares (2013, p.69), valora que se requieren “estructuras estables que permitan generar las bases de un sistema que, respetando la diversidad de servicios y las especificidades de cada institución y territorio, den coherencia y unidad a la respuesta orientadora que se ofrece”.

- *La cooperación con otros servicios.*

En el caso de a los trabajadores inmigrantes jóvenes y personas en situación de exclusión social grave, la orientación profesional se recomienda realizar en estrecha cooperación entre las comunidades locales, los servicios de empleo, los centros educativos y los proveedores de formación (CEDEFOP, 2014a, p.3) al respecto Suárez *et al.* (2013, p.11), en una investigación realizada en Andalucía con usuarios de servicios de empleo, indican que, en dicho estudio, los usuarios veían necesaria la coordinación con otros servicios o instituciones de interés para el empleo, de que la orientación de debería involucrar a empresas conjuntamente con los aspirantes. Y además, siguiendo lo recomendado por CEDEFOP (2011), debería existir mayor cooperación en política de orientación, mediante la Red Europea sobre Políticas de Orientación a lo largo de la vida, quienes trabajan en aprobación y utilización de las directrices europeas para los sistemas de orientación y desarrollo de políticas a lo largo de toda la vida, en el desarrollo los principios básicos para las habilidades de gestión de la carrera y para mejorar la calidad de los servicios (ELGPN, 2015).



- *De forma integrada con otros servicios*

El ELGPN (2011) enfatiza en la necesidad de que existan y se desarrollen unos servicios integrados, dirigidos a personas de cualquier edad. Y el CEDEFOP (2010) insiste en prestar una especial atención a ciertos grupos específicos: los jóvenes, por la alarmante tasa de desempleo juvenil, a los trabajadores de más edad, que se jubilarán más tarde y las personas poco cualificadas, mediante la vinculación de los servicios de orientación y asesoramiento a las oportunidades de formación, o combinando la educación y la formación con políticas sociales, de empleo y de juventud.

- *De forma permanente y coordinada*

*Es necesaria la Coordinación* entre los distintos sectores, Administraciones e instituciones privadas o sociales (CEDEFOP, 2010), para que con estos enfoques integrados conjuntos, puedan afrontar de forma eficaz su situación de desempleo y que se realice la orientación de “forma permanente para apoyar a los adultos a que tomen decisiones fundamentadas a lo largo de sus carreras profesionales y de aprendizaje” (CEDEFOP, 2011a, p.18) y además con ello, reforzar el componente de aprendizaje permanente sobre todo en jóvenes “en estrecha cooperación entre las comunidades locales, los servicios de empleo, los centros educativos y los proveedores de formación” (CEDEFOP, 2014a, p.3). Para ello, Manzanares (2013, p.70) aboga por “un sistema integrado de orientación requiere de un proyecto común en donde las distintas estructuras que operan a nivel local no compiten por los recursos (tampoco por los destinatarios)”, y además que sean más funcionales coordinándose al realizar las diferentes acciones sin repeticiones, “buscar la cooperación para detectar deficiencias y evitar solapamientos en la prestación de los servicios” (CEDEFOP, 2010 b, p.9) y por unos servicios que sean coherentes, y de representen al usuario de forma ordenada y de calidad, “incluyéndose un mayor seguimiento en las acciones” (Suárez *et al.*, 2013, p.12).

- *Necesidad de mecanismos de evaluación de la orientación*

Cada vez se necesita valorar la adecuación de la orientación y de sus servicios por ello se defiende, realizar “el seguimiento y evaluación permanente de las acciones de información, orientación y formación llevadas a cabo por el sistema” (Manzanares, 2013, p.72) y sobre ello, la OCDE (2004c, p.78) indica que se debería contar “con normas y procedimientos para garantizar

la calidad de los servicios de orientación”. Posteriormente en los organismos europeos, se incide en esta evaluación de los servicios, para mejorar y garantizar la objetividad de la información y del asesoramiento (CEDEFOP, 2008c), a lo que el Consejo de Europa (2008c, p.7) recomienda mejorar la calidad y garantizar la objetividad de la información, mediante “estas normas de calidad para los servicios de orientación que deben definir el servicio prestado y presten tanta atención a los objetivos y los resultados para el beneficiario como a los métodos y los procesos”.

- *Estabilidad laboral.*

Un punto importante es la estabilidad en la trayectoria laboral de los orientadores como un indicativo de se puede realizar una orientación de calidad y por ello la necesidad “poder tener las condiciones profesionales, organizativas y técnicas durante el proceso de orientación” (Suárez *et al.*, 2013, p.12).

- *Adecuación de los métodos de orientación a los sujetos* (OCDE, 2004). Respetando la individualidad y las características personales y necesidades de orientación de los usuarios. Al respecto el ELGPN (2011), indica que sería conveniente realizar una adaptación a la metodología y los niveles del servicio en orientación para satisfacer las diferentes necesidades de los individuos., “ya que los usuarios están dentro de un gran abanico de individuos, desde los que son capaces de tomar decisiones por si mismos hasta los que necesitan gran ayuda” (ELGPN,2011, p,17)
- *Accesibilidad, disponibilidad y flexibilidad de los servicios.* Facilitar el acceso al ciudadano mediante los recursos de información y comunicación (Consejo d Europa, 2008c; CEDEFOP, 2004; OCDE, 2004).
- *Mejorar los servicios para reducir la desigualdad de accesibilidad* (CEDEFOP, 2011). Eliminando obstáculos comunicativos y adaptándose a las particularidades del sujeto.

#### **4.3.5. Síntesis sobre la aportación de la noción de buenas prácticas en orientación**

De la puesta en marcha de las buenas prácticas se pueden sacar unas conclusiones sobre las ventajas que su utilización producen en el individuo y en la sociedad y que también reflejan los organismos e instituciones internacionales y los investigadores en este campo.

- Orientación profesional tiene un efecto muy claro sobre el proceso de trabajo y desarrollo de la identidad (CEDEFOP, 2014b, p. 53), implicándose en sus experiencias de forma activa y reflexiva (Romero, 2009, p.135).
- La orientación y el asesoramiento pueden ayudar a las personas y a las organizaciones a adaptarse y ser productivas en las nuevas y atípicas condiciones económicas y sociales (CEDEFOP, 2014a, p.1).
- La orientación puede contribuir al equilibrio de las estrategias empresariales de los trabajadores de más antigüedad entre su preparación para la jubilación y la transferencia de sus conocimientos en la empresa. la orientación no está diseñada solo para personas en circunstancias especiales.
- Permite que los trabajadores desarrollen sus capacidades y competencias con una perspectiva a largo plazo y planificarlas minuciosamente, a fin de poder combinar las necesidades personales con las empresariales. Además, integrar este enfoque en la gestión de los recursos humanos puede reducir el desequilibrio de las competencias en las empresas e incrementar la productividad y la satisfacción en el trabajo (CEDEFOP, 2014a, p.2).
- La orientación y el asesoramiento pueden ayudar a evitar que los jóvenes se conviertan en jóvenes que ni estudian ni trabajan, denominados en el estudio del CEDEFOP del 2014 como (nini). Si en un principio este término se refería únicamente para los jóvenes entre 14 y 29 años que por decisión propia ni estudiaban ni trabajaban, en la actualidad se ha ampliado para también referirse a los jóvenes que han finalizado sus estudios pero que no encuentran trabajo a causa de las condiciones actuales de falta de empleo y por tanto pueden estar en búsqueda activa de empleo. En el 2012 España, según el Mundo.es (09/09/2014) superaba el 25,79%, de este colectivo dentro de los estados de la UE, seguido únicamente por Turquía. En toda la Unión Europea en el 2015 prácticamente 5 millones de jóvenes (entre 20 y 24 años) estaban

en esta situación de desempleo y el 17,3 % no cursaban ninguna formación ni académica ni profesional (Eurostat newsrelease, 2016; Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2013).

Para evitar este fracaso en los jóvenes, se han creado en España los planes de garantía juvenil; (Ley 18/2014, de 15 de octubre). (Ver Anexo 3.1). Estos programas desde el 2015 se han ido incorporado en España en las corporaciones locales y cuentan con servicios de orientación específicos para jóvenes, por tanto, se puede considerar como una buena práctica el que la orientación “se implique en la cualificación e inserción profesional de estos jóvenes en riesgo de exclusión social” (CEDEFOP, 2014a, p. 3).

- La orientación ayuda a las personas que se sienten excluidas de la formación y en el mercado laboral; ya que permite el acceso a una adecuada información, la minuciosa evaluación, y una correcta la validación de habilidades, además de “el apoyo a la planificación profesional, que puede brindar un cambio positivo para los individuos y las comunidades “(CEDEFOP, 2014a: 4)
- Otro logro es el de conseguir grandes *beneficios de equidad: ligados al apoyo a la igualdad de oportunidades y la inclusión social* motivo por el cual la orientación tiene la labor hacer un seguimiento y acompañamiento de grupos menos favorecidos, o los que están en riesgo de exclusión social, para que consigan llegar a sus objetivos profesionales, “facilitando con su actuación el acceso a las oportunidades de formación y empleo, desde los principios de una educación inclusiva” (Sanz, 2010, p.646).
- La orientación gracias a la mejora de su calidad mediante las directrices, políticas y normativas comunes en Europa, permite además fomentar el intercambio y la movilidad profesional de las personas entre los países europeos a través de las redes, en concreto Euroguidance extendida en distintos países de la Unión Europea, permite el asesoramiento.
- Realizar la correcta “difusión y acceso a la información de empleo a los miembros de dicha red” (Sobrado, 2009, p. 307), o fomentando los programas de movilidad tanto nacional como europea dirigidos a los jóvenes beneficiarios de la Garantía Juvenil a los que se ha aludido en anteriores párrafos.

**Tabla 3.14**

*Dimensiones de las buenas prácticas en orientación*

<b>DIMENSIONES BUENAS PRACTICAS</b>	<b>ASPECTOS A VALORAR</b>
<b>1.El objetivo último de la orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarificar las metas y objetivos profesionales.</li> <li>• El Proyecto profesional y vital (PPV).</li> <li>• La planificación de la carrera (CEDEFOP, 2008).</li> <li>• Orientación para la elaboración del proyecto profesional (Suárez, Padilla y Sánchez 2013).</li> <li>• El desarrollo de competencias en el usuario y las Competencias Metacognitivas (Cedefop 2011, Padilla en Sánchez, 2013).</li> <li>• Evaluación de competencias para realizar ese proyecto (CEDEFOP, 2006 y 2008).</li> <li>▪ El orientado el agente activo de su propio proceso de aprendizaje (Jorret et al., 2012; Col et al. 2012, García Martín, 2012).</li> <li>▪ Fomentar el aprendizaje continuo.</li> <li>▪ Realizarla durante toda la vida (Suarez y Padilla, 2012).</li> <li>▪ Acceso a la Orientación como un tema de justicia social (ELGPN, 2010:17)</li> <li>▪ La toma de decisiones (CEDEFOP, 2011a y 2014).</li> <li>▪ Y de desarrollo de la identidad, del desarrollo de habilidades (CEDEFOP, 2014).</li> <li>▪ Apoyar a las personas a que afronten las transiciones de manera eficaz, adopten decisiones sobre sus -carreras profesionales (CEDEFOP, 2011 a).</li> <li>▪ Enfoques personalizados, en los que las competencias, actitudes y preferencias de las personas se evalúan y se analiza” (CEDEFOP, 2014a: 5).</li> <li>▪ Diferentes niveles de servicio en orientación para satisfacer las diferentes necesidades de los individuos. (ELGPN, 2010:17)</li> <li>▪ Complementariedad de una oferta de orientación combinada (ELGPN, 2010:17)</li> <li>▪ No diseñada únicamente para personas en circunstancias especiales (CEDEFOP, 2014a).</li> </ul>
<b>1.1. Componentes para lograrlo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el uso Redes sociales que incluyan directivos de empresas y a asociaciones profesionales (CEDEFOP, 2014:5).</li> </ul>
<b>2.Recursos disponibles para realizar la orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas tecnologías en los servicios de orientación (CEDEFOP, 2014).</li> <li>• Flexibilidad de acceso a recursos electrónicos cuando el usuario lo necesite.</li> <li>• Variedad de instrumentos, técnicas y métodos (Villar y Méndez, 2014; Villar y San Juan, 2013, CEDEFOP, 2004).</li> </ul>
<b>3.Habilidades, destrezas y conocimiento del orientador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los mecanismos de prestación y formación continua (CEDEFOP, 2011:18).</li> <li>• Especialización en la orientación (CEDEFOP, 2011a).</li> <li>• Actualizar competencias técnicas y emocionales relativas con la profesión. (Suárez, Padilla y Sánchez, 2013).</li> <li>• Enfocarse más hacia las características particulares de cada sujeto, incluyéndose un mayor seguimiento en las acciones (Suárez et al., 2013).</li> <li>• Fundamentarse en métodos con buena base teórica/o científica (CEDEFOP, 2004, AIOEP, 1995).</li> <li>• Incidir en colectivos vulnerables (CEDEFOP, 2011:18-19), jóvenes, los trabajadores de más edad en sus medias de sus carreras y los pocos cualificados y también, la orientación no sólo</li> <li>• diseñada para personas en circunstancias especiales. (CEDEFOP, 2014a). Existencia de un servicio</li> <li>• Integral dirigida a usuarios de cualquier edad (ELGPN 2010:23)</li> <li>• Incidir en las necesidades particulares y adaptarse a las necesidades de las personas, (Suárez, Padilla y Sánchez, 2013).</li> <li>• Enfoques integrados para afrontar transiciones de orientación y formación (CEDEFOP, 2011a:5).</li> <li>• Coordinar una orientación continua y permanente (CEDEFOP, 2014). estrecha cooperación entre las comunidades locales, los servicios de empleo, los centros educativos y los proveedores de formación (CEDEFOP, 2014a:3; ELGPN, 2010:20).</li> </ul>
<b>4.Aspectos técnicos y de organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucrar a empresas conjuntamente con los aspirantes.</li> <li>• Incluir información y formación específica relacionada con sectores de cualificación, prácticas y emprendimiento. (Suárez, Padilla y Sánchez, 2013).</li> <li>• Flexibilidad en los proyectos profesionales y Acción personalizada (Rodríguez Moreno, 2009, Álvarez, 2012).</li> <li>• Crear en los jóvenes un mayor hábito de planificar y gestionar sus propias transiciones entre el mundo de la educación/formación y el del empleo. (ELGPN, 2010:23).</li> <li>• Existencia y obligatoriedad de los sistemas de garantía de calidad (ELGPN, 2010:23).</li> <li>• Incidir en adultos en desempleo y jóvenes (CEDEFOP, 2011 a).</li> <li>• Vincular los servicios de orientación y asesoramiento a los de formación (CEDEFOP, 2011 a).</li> <li>• Orientación permanente (CEDEFOP, 2011a:18).</li> <li>• Incluir un mayor seguimiento en las acciones (Suárez et al., 2013).</li> <li>• Aplicación progresiva, duradera en el tiempo.</li> <li>• Mejorar de las condiciones profesionales, organizativas y técnicas en las que se desarrolla la orientación. (Suárez, Padilla y Sánchez, 2013).</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia sobre la base del CEDEFOP y los investigadores mencionados

### Resumen del capítulo 3

En este capítulo se parte del supuesto de que el desarrollo profesional de las personas es un proyecto de vida personal, y profesional en el que la orientación profesional interviene en orientar a la persona en su construcción, ayudando al sujeto para que logre un desarrollo de forma autónoma. Por tanto, la orientación profesional debería prestarse no sólo en situación de desempleo, sino en cualquier etapa de la vida de las personas que necesiten activar su proyecto profesional. Para conseguir estas metas se debe contar con las estrategias necesarias, así como con unos servicios de calidad bien definidos y con una base teórica que los sustente y de acorde a los tiempos presentes (OECD, 2006; Sánchez, 2013). El proceso de orientación debe facilitar como indica Romero (2004, p. 333), “el aprendizaje del proceso de toma de decisiones conscientes y motivadas y de construcción de proyectos de acción coherentes con dichas decisiones”.

La evolución de la orientación profesional o la llamada *Vocational Guidance*, se fue forjando desde su nacimiento a principios del S. XX. Y fue en Estados Unidos en los años 30, cuando se realiza la diferenciación entre la *orientación o guidance*. Mientras que el término *Vocational guidance* se define como el proceso de ayuda individual en la elección de una ocupación, el término *counseling o asesoramiento* va suplantando al anterior.

Los principios en orientación se pueden entender como proposiciones o conceptos generales a partir de los cuales, podemos derivar la forma en que se debe actuar en situaciones concretas con los usuarios de la orientación. Los más de interés para esta investigación son el *principio de prevención*, el *principio de desarrollo o evolutivo* y el *principio de intervención social o ecológico*. Rodríguez Espinar (1986); Otros dos principios de interés mencionados por Sánchez (2013, p. 78) son el de diagnóstico y el de evaluación de Repetto (1995).

Los enfoques teóricos marcan las intervenciones en el ámbito de la orientación, ya que como indica Sánchez (2013, p.31). “Las teorías del desarrollo de la carrera proporcionan las bases teóricas que sustentan la actividad orientadora en el ámbito de la orientación profesional y personal”. En la situación actual y partiendo de lo que debería ofrecerse en la orientación profesional, los enfoques sistémicos son los que mejor ayudan a construir proyectos vitales. Romero (2013) menciona las características de los enfoques sistémicos como son la importancia del contexto y cómo lo percibimos, nuestra vinculación con él para encontrar la solución de los problemas con actitud positiva. Para Romero Rodríguez (2004) la orientación debe ayudar a las personas a construirse

mediante la elaboración de proyectos profesionales y vitales y desde una perspectiva psicopedagógica.

A la hora de valorar qué es lo que los usuarios de los servicios necesitan, entramos en el ámbito de las necesidades de orientación, en primer lugar, el capítulo las define, se analizan de dónde surge estas valoraciones en el campo de la orientación y se describen, en base a los estudios sobre el tema y la opinión de los profesionales; para conocer cuáles son esas necesidades actuales en los servicios de empleo.

En las circunstancias actuales de cambios sociales, existe una tendencia interesada en buscar nuevas formas de alcanzar la inserción del desempleado, donde toma relevancia la orientación a lo largo de la vida. Este punto es tratado en diferentes estudios europeos y en el ámbito internacional (Iriarte, 2004; CEDEFOP, 2009; Taveira y Rodríguez Moreno, 2010; Loiodice, 2012; Manzanares Moya, 2013).

En nuestro país, un primer esfuerzo por responder de forma sistemática a los planteamientos mencionados en el problema de investigación es el proyecto ORIEM (2011-13) en cuyo marco se inscribe la presente propuesta de tesis. Sin embargo, en España, son todavía pocos los estudios que afrontan la tarea de describir y valorar los servicios de orientación profesional de las personas adultas partiendo de una identificación y delimitación de sus necesidades frente al desarrollo profesional y vital.

El CEDEFOP, organismo encargado de impulsar el desarrollo de la formación profesional y de las políticas de formación en la Unión Europea, viene trabajando desde entonces por la orientación permanente a lo largo de la vida, este organismo concede gran importancia a la orientación, ya que éste coordina la orientación permanente de directivas de redes europeas, fomentando la cooperación entre organizaciones internacionales. Es importante mencionar, el gran interés que se percibe en los últimos años entre los profesionales e investigadores de la orientación laboral, por defender la necesidad de que las actuaciones en orientación se realicen de forma integral e integradora a lo largo de toda la vida del sujeto.

En el contexto de la Región de Murcia<sup>1</sup> existe escasa literatura en lo que se refiere a investigaciones en el campo de la orientación laboral. Cabe mencionar sin embargo algunos trabajos realizados

principalmente desde el Servicio Regional de empleo y formación de Murcia (SEF) y la Universidad de Murcia (UMU).

La Orientación profesional es un proceso fundamental a lo largo de toda la vida del individuo y las necesidades de orientación también. Este asesoramiento debe ser personalizado y disponer del tiempo que sea necesario a fin de detectar las fortalezas y debilidades del sujeto para trabajarlas y posteriormente de conseguir su inserción profesional. Las necesidades de la orientación profesional engloban diferentes etapas y procesos que nos llevan a valorar las buenas prácticas en los servicios de orientación.

La noción de buenas prácticas, ha ido evolucionando simultáneamente a la evolución del propio concepto de “orientación profesional” y del concepto de “carrera”, y de acuerdo con los rasgos que actualmente se les atribuye y están ligadas al propio desarrollo conceptual de la orientación. La mejor referencia sobre la evolución de las buenas prácticas en Orientación la presenta el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP) respecto a la formación el autocontrol, las habilidades sociales, el compromiso, la acción orientadora.

Una descripción de las buenas prácticas en orientación tiene que tener en cuenta una serie de categorías como son: 1) El objetivo último de la orientación, “el proyecto trata de dar sentido a la construcción de un ser en continuo devenir, que se cuestiona su pasado para entenderlo y proyectarlo en el futuro, que tiene inquietudes y deseos que deben ser sometidos a la reflexión y al análisis de modo que lleguen a ser realizables” (Álvarez y Bisquerra, 2012, p.16), 2) Los recursos disponibles para realizar la orientación y los medios disponibles para que el proceso de la orientación se realice de forma adecuada, en los que entrarían, locales especiales, documentación especializada, nuevas tecnologías, locales y espacios adecuados y accesibles que permitan y garanticen la realización del proceso de orientación (OCDE, 2004:17), 3) Las habilidades, destrezas y conocimiento del orientador o las “Competencias de los orientadores que es un elemento fundamental para garantizar la calidad del servicio” (CEDEFOP, 2010b, p.12). 4) Y los aspectos técnicos referidos a instalaciones, proceso de orientación y la organización, que englobaría todos los aspectos relacionados con la organización del proceso de orientación y sus estructuras, los procesos de evaluación de los servicios y estabilidad de los mismos. Por lo que en resumen *buenas prácticas* son todas aquellas actuaciones, procedimientos experiencias o conductas que muestran resultados prácticos, gratificantes y eficaces de y para la acción orientadora, realizadas en igualdad de condiciones y de oportunidades para todos los ciudadanos



y que deben contemplar un apoyo continuo al usuario para crear su propio proyecto vital y profesional (Consejo de Europa, 2004; CEDEFOP 2006, 2009; OIT, 2009; Álvarez y López, 2012; López Aguilar, 2012; AIOEP, 2013; Sánchez-García et al., 2016; Suárez-Ortega et al., 2016).



**II PARTE:**  
**MARCO METODOLÓGICO**



# **CAPÍTULO 4**

# **PROCEDIMIENTO**

# **METODOLÓGICO**



En este capítulo se presenta la metodología aplicada a lo largo del proceso investigador de la parte empírica. Se describen el problema de investigación y objetivos, el diseño metodológico, la población y muestra con las que se trabajó, las variables de la investigación derivadas de los objetivos del estudio, los instrumentos y técnicas de recogida de información establecidos, así como el proceso de recogida de la información, su registro y las técnicas de análisis de datos empleadas.

La metodología permite al investigador obtener resultados para probar hipótesis que luego se puedan generalizar a una población mayor que la muestra acotada, la que se ha utilizado en sus observaciones y con ello establecer patrones de comportamiento y además probar una teoría o el problema de la investigación (Creswell, 2012).

Para la consecución de los objetivos planteados el presente estudio se aborda desde un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo. En el primer caso, adoptando un diseño de tipo descriptivo, correlacional y comparativo; y en el segundo caso asumiendo un diseño interpretativo sobre la información cualitativa. Por último, se aplica una estrategia de triangulación interpretativa de los resultados obtenidos a través de ambos enfoques.

## **1. Problema de investigación**

Como hemos recogido en el capítulo 2, en la Región de Murcia, en los últimos años se vienen desarrollando diversos servicios y programas de orientación para el empleo dirigidos a la población adulta. Principalmente desde el año 1999 a raíz de la aparición de las Bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo (Orden de 20 de enero de 1998), se realizaron en prácticamente todos los servicios de Orientación, exceptuando en la Universidad, las Acciones de Orientación para el Empleo y el Autoempleo (OPEA), mediante las que se impartía (hasta el 2014) orientación individual y grupal a los demandantes de empleo inscritos en las oficinas de empleo. Su objetivo principal se centraba en dotar a los participantes de herramientas y recursos para la búsqueda de empleo.

En estas acciones se invirtieron considerables medios (financiación pública y recurso humanos), llegando a prestar servicios de orientación a un número estimado en 8 millones de usuarios/as entre 1998 al 2012. Por ejemplo, según el informe de AGE Formación y Consultoría (2012, p 55-

61), los participantes en el 2009 en el Programa OPEA fueron 635.949 personas y el gasto para dichas acciones fue de 121.963.000 euros. Además, se indica que desde en el año 2006 el gasto público en Servicios de Orientación pasó de 139.637.589 euros a 275.603.198 euros en el 2010.

Sin embargo, la revisión de la literatura nos ha permitido advertir la ausencia de estudios sistemáticos acerca de las necesidades que experimentan sus usuario/as respecto a su desarrollo profesional y, asimismo, respecto a las prácticas de estos servicios, su alcance, calidad y eficacia como respuesta a esas necesidades. En este sentido, nos planteamos ciertos interrogantes: ¿Qué dificultades y necesidades experimentan las personas usuarias de estos programas y servicios? ¿Qué estrategias ponen en marcha para afrontar sus dificultades? ¿De qué forma responden los servicios/programas de orientación para el empleo a estas necesidades? ¿Cómo se caracterizan los perfiles profesionales de los orientadores que intervienen en estos servicios y programas?

Cabe preguntarse en qué medida los servicios existentes satisfacen las necesidades de sus usuarios y, sobre todo, en qué dirección deberían desarrollarse. Teniendo en cuenta además que los servicios y programas de orientación para el empleo han experimentado un momento de auge en la pasada década, que están implicadas en su gestión muy diferentes entidades (Administraciones públicas y entidades privadas de diversa índole) y que desde el 2009 se han ido modificando tanto en cantidad como en la gestión de los mismos, resulta necesario conocer y valorar las actuaciones realizadas, especialmente en su adecuación a las necesidades reales de la población; asimismo, analizar el perfil o perfiles de los profesionales que intervienen; e igualmente, identificar y difundir las buenas prácticas dentro de estos servicios.

## **2. Objetivos del estudio**

Como hemos señalado anteriormente, esta tesis doctoral se enmarca en la línea investigadora abierta a través del proyecto ORIEM. *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* (2011-2013; Plan Nacional I+D+I, EDU2010-21873-C03-01), desarrollado en otras cinco comunidades autónomas (Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla y León y Galicia) bajo la coordinación de la profesora M. Teresa Padilla Carmona (Universidad de Sevilla).



La finalidad del estudio consiste en identificar las necesidades de orientación para la elaboración del proyecto vital y profesional de las personas adultas en la Región de Murcia, y valorar si los servicios que se ofertan para este colectivo se adecúan a sus necesidades, identificando buenas prácticas que puedan ser difundidas y utilizadas por los profesionales de este campo. Esta finalidad se concreta en tres objetivos globales que se desarrollan en tres fases diferenciadas:

Objetivo 1. Elaborar un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia que recoja las diferentes actuaciones y legislaciones a nivel autonómico y local, para atender a las necesidades de orientación profesional de los usuarios/as.

Objetivo 2. Identificar las necesidades de orientación profesional de los usuarios/as de los servicios/programas de orientación para el empleo en esta comunidad, para la elaboración de su proyecto vital y profesional, con especial atención a la población considerada como prioritaria (mujeres, personas con baja cualificación, inmigrantes, parados de más de 45 años, población rural y en el colectivo de jóvenes de 16 a 24 años).

Objetivo 3. Valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Región de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas e identificar las buenas prácticas dentro de estos servicios.

a) Describir los servicios y programas de orientación para el empleo en relación con: los modelos de intervención, los contenidos de la orientación ofrecida, las características de las poblaciones atendidas y las características de acceso a los mismos.

b) Identificar los perfiles profesionales y de formación de los orientadores que intervienen en dichos servicios.

### **3. Diseño metodológico**

Como señalan Hernández Sampieri, Fernández Collado y Batista Lucio (2008, p. 108), el diseño de investigación es “aquel conjunto de tareas que se llevan a cabo en la investigación con el fin último de lograr respuestas a nuestro problema de investigación”. Los autores valoran que el investigador en esta tarea, “debe alcanzar sus objetivos de estudio, contestar a las interrogantes

que se han planteado y analizar la certeza de las(s) hipótesis formuladas en un contexto particular”. Hernández Sampieri, *et.al.* (2008.p.108).

Para nuestro estudio, hemos tomado en cuenta que toda investigación debe ser sistemática, es decir, que implica una cierta disciplina y organización. Debe ser empírica, recogiendo y organizando los datos de una realidad física y también crítica intentando evaluar y ofrecer alternativas (Kerlinger y Lee, 2002). Con el fin de lograr todas estas características, en la investigación se presta especial atención a la manera de organizar las estrategias de recogida de los datos y en el análisis de los mismos. En este sentido, hemos procurado valorar las opiniones que tienen los usuarios sobre los servicios de orientación, conocer sus necesidades y al mismo tiempo averiguar también lo que opinan los orientadores sobre las condiciones idóneas del proceso orientador.

Teniendo en cuenta estas metas y en base a los objetivos descritos anteriormente, el presente estudio se ha abordado desde un enfoque de tipo descriptivo, correlacional y comparativo utilizando una metodología mixta, multimétodos o, como lo denomina Creswell (2014), de triangulación metodológica. Desde esta perspectiva, se incorpora, el uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, buscando con ella patrones de convergencia que corroboren lo investigado. De este modo, el método cuantitativo da la posibilidad al investigador de examinar los datos de manera numérica, y el método cualitativo le posibilita llegar a hacer interpretaciones del significado de los datos (Creswell, 2012) y permite en opinión de Sánchez Gómez (2015), que un método complete la visión del otro sin que haya solapamiento entre ellos y permitiendo una visión más amplia del estudio.

La metodología cuantitativa nos permite cuantificar y verificar, así como investigar, analizar y comprobar la información y los datos obtenidos, es decir, se pueden hacer preguntas específicas que se transforman en muestras numéricas, también nos facilita el poder generalizar los resultados (Calix, *et.al.*, 2008; Creswell, 2014; Eco, 2001; Hernández *et al.*, 2008; Pérez Juste, 2000; Tamayo, 2007). Además, como indica Gonzalez Monteagudo (2001, p. 229) “el método cualitativo se adapta mejor a las realidades múltiples con las que hay que trabajar en la investigación social” incluyendo, como comenta el autor, el contexto de la situación y el papel que desempeña el investigador al comunicarse con los sujetos.

Se valoró la importancia de utilizar un enfoque cuantitativo porque éste nos permitía medir las variables mediante la utilización de un instrumento de recolección de datos. Este instrumento es necesario que aporte confiabilidad, es decir, que al aplicarlo a los mismos individuos se produzca el mismo resultado, y además debe tener validez, o lo que es lo mismo, que aquello que mide sean realmente las variables. Además, mediante este análisis cuantitativo hemos podido analizar las mediciones numéricas de las preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas), mediante métodos estadísticos y sacar conclusiones del problema de investigación, además, los análisis factoriales no han permitido explicar las correlaciones entre las variables observadas (López-Barajas y Pérez Juste, 1985; Hernández Sampieri *et al.*, 2008 Creswell, 2014).

En este estudio el enfoque mixto nos ha permitido dar a la investigación mayor riqueza interpretativa y una visión más amplia del problema, ya que al combinar de forma triangulada datos estadísticos o cuantitativos, fruto de las respuestas de los cuestionarios, con los datos cualitativos recogidos en los grupos de discusión, entrevistas y preguntas abiertas de los cuestionarios. Este análisis documental ha facilitado realizar inferencia con mayor solidez y un mayor número de dimensiones de análisis e interpretación, realizando dicha triangulación de resultados (Bisquerra, 2004; Hernández *et al.*, 2008).

### **3.1. Fases del proceso de investigación**

Atendiendo a la secuencia de los tres objetivos formulados, el proceso de la investigación se ha desarrollado en tres fases:

#### **Fase I**

De acuerdo con el objetivo 1, esta fase se centra en la elaboración de un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia, que recoge las diferentes actuaciones y legislaciones a nivel autonómico y local que se están desarrollando para atender a las necesidades de orientación profesional de los usuarios y usuarias. Concretamente se han analizado el tipo y las características de las actuaciones, así como los modelos de intervención y las legislaciones existentes.

Para ello se realizó un estudio de tipo descriptivo y cualitativo basado en un análisis documental de fuentes electrónicas, legislativas, estatutarias, informes, memorias de actividad, estudios de evaluación, memorias y ponencias de jornadas sobre empleo y orientación.

## **Fase II**

Sobre la base del objetivo 2, esta fase se ha dirigido a identificar las necesidades de orientación de los usuarios/as de los servicios/programas de orientación para el empleo en la Comunidad murciana, para la elaboración de su proyecto vital y profesional.

En esta fase del estudio se ha utilizado un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo. Para ello se ha aplicado a una muestra de usuarios/as el *Cuestionario de orientación profesional de personas adultas* (NOPPA). (Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suárez-Ortega, 2012), Anexo 4.1. Además, se han realizado entrevistas y grupos de discusión, tanto a usuarios/as como a profesionales de la orientación.

## **Fase III**

Para la valoración de la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Región de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas de las personas adultas y la identificación de las buenas prácticas dentro de estos servicios (Objetivo 3), se realizó un estudio específico basado en el estudio de casos de diversos servicios/programas.

En el mismo se aplicó igualmente un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), basado en el análisis y posterior triangulación de datos procedentes de la aplicación de varias técnicas de recogida y análisis. La información utilizada para el análisis procede de los datos cuantitativos obtenidos en la fase anterior y de los datos de naturaleza cualitativa recabados en esta fase. En la misma se incorpora la estrategia metodológica del estudio de casos (Denzin y Lincoln, 1994; Flick, 2011; Gil Pascual, 2011; Lincoln y Denzin, 2000; Suárez Ortega, 2005; Tanggaard, 2009). Para ello se seleccionaron 6 servicios de orientación de la Región de Murcia, en los cuales se llevaron a cabo los grupos de discusión (con profesionales y usuarios) y una serie de entrevistas a profesionales durante la visita a los servicios, dando importancia a la aplicación del grupo de discusión con orientadores y usuarios para poder conocer de forma colectiva sus opiniones sobre las buenas prácticas en cada servicio de orientación. Esta técnica permite a los participantes discutir y exponer

distintos planteamientos y con ello generar ideas novedosas sobre las buenas prácticas (Callejo, 1998; Gonzalez Monteagudo, 2001; Gómez Puigvert y Flecha, 2011; Suárez *et al.*, 2013).

Para ello se utilizaron las siguientes técnicas y estrategias de recogida de información:

- Protocolo de observación y análisis de los servicios y programas de orientación
- Cuaderno de campo para la anotación de observaciones e incidencias a lo largo de todo el proceso
- Grupos de discusión, tanto con los usuarios como con los profesionales de la orientación
- Escalas de valoración de los servicios EVPO, versión usuario y profesional
- Entrevistas a los técnicos de orientación en la visita a los servicios
- Elaboración de matrices DAFO

Para los grupos de discusión se invitó a 60 profesionales de orientación de distintas entidades y 60 usuarios de diferentes servicios de orientación, solicitando la colaboración de diversas entidades que proporcionan e imparten orientación laboral en estos momentos en la Región de Murcia.

Como fruto de esta tercera fase del estudio, se ha obtenido un repertorio de buenas prácticas en los servicios de orientación para el empleo, así como una visión de las líneas de mejora.

### **3.2. Muestreo**

Para esta investigación se ha trabajado con una muestra principal de usuarios/as de los servicios/programas de orientación que han cumplimentado el cuestionario (fase II), junto con otras dos muestras complementarias, una de profesionales de la orientación que han participado en las entrevistas, en los grupos de discusión y han cumplimentado el cuestionario breve, y otra de usuarios/as que han participado en grupos de discusión y han cumplimentado el cuestionario breve (fase III).

#### **3.2.1. Muestra principal de usuarios/as**

La población de la que se ha extraído la muestra principal, está constituida por personas adultas en edad laboral (de 16 años en adelante) que, estando o no en situación de desempleo, son usuarias de los servicios de orientación o se han planteado la posibilidad de acceder a estos servicios localizados en Murcia capital y sus poblaciones cercanas. En 2014 la población total era de 1.466.818 millones de personas en toda la Región de Murcia (CREM, 2014), y de ella, el objetivo

principal del estudio, los demandantes de empleo en la Región, a finales del 2014 había la cantidad de 142.244 usuarios en situación de búsqueda de empleo (SEFCARM.es, 2014b).

**Tabla 4.1**  
*Estratos mínimos establecidos para la muestra seleccionada de usuarios*

COMPOSICION DE LOS ESTRATOS					
Muestra mínima total 300 personas	Genero	Situación laboral	Formación	Urbano	Rural
150 hombres	Hombre español	desempleado	Alta	15	2
			Media	31	13
			Baja	31	13
	empleado	Alta	4	1	
		Media	8	2	
		Baja	8	2	
	Hombre Extranjero	desempleado	Alta	6	1
			Media	3	1
			Baja	3	1
empleado	Alta	1	1		
	media	1	1		
	baja	1	1		
150 mujeres	Mujer española	desempleada	Alta	15	2
			media	31	13
			baja	31	13
	empleada	Alta	4	2	
		media	8	2	
		baja	8	2	
	Mujer extranjera	desempleada	Alta	6	1
			media	3	1
			Baja	3	1
Empleada	alta	1	1		
	media	1	1		
	baja	1	1		

*Fuente:* Elaboración propia

La selección de la muestra principal se ha realizado mediante un muestreo no probabilístico de tipo incidental y discrecional. De acuerdo con Buendía (2004), se realiza en base a la presencia o no en un lugar y momento determinado de la muestra. En nuestro caso, los sujetos han sido seleccionados en función de su accesibilidad. No obstante, se establecieron como criterios de selección, la presencia de una representación de diferentes sectores poblacionales en función del género, ámbito rural o urbano, niveles de cualificación etc., prestando especial atención a grupos prioritarios (mujeres, personas con baja cualificación, inmigrantes, parados de más de 45 años, población rural). En la Tabla 4.1. se presentan los estratos establecidos de acuerdo con los criterios señalados, si bien el tamaño muestral inicialmente establecido fue de al menos 300 usuarios, finalmente se obtuvo la respuesta de 404 sujetos.

La muestra se seleccionó con la ayuda y colaboración de diversas entidades que imparten orientación en la región de Murcia. En el marco del objetivo 2, a esta muestra le fue aplicado el *Cuestionario de orientación profesional de personas adultas* (Padilla-Carmona *et al.*, 2012). Los cuestionarios se aplicaron a los usuarios de los municipios de Alcantarilla, Murcia, Molina de Segura, además de usuarios de cursos de formación y Escuelas Taller de Murcia, Alcantarilla, Cartagena, Jumilla, Alguazas y Lorquí.

**Tabla 4.2**

*Número de parados en municipios de la Región de Murcia y nivel académico de sujetos en diciembre de 2014*

Municipio	Totales	Sin estudios reglados	Estudios obligatorios: ESO Graduado completos	Secundaria y FP	Universitarios
Total, regional	142.244	28.704	13.236	89.336	10.948
Alcantarilla	5.100	743	340	3.710	307
Alguazas	1.115	248	156	663	48
Cartagena	22.100	7.828	566	12.133	1573
Lorquí	767	144	112	471	40
Molina De Segura	6.852	1.252	898	4.092	610
Murcia	41.120	5.599	4.874	26.246	4401
Jumilla	3.080	537	428	1.959	156

*Fuente:* Elaboración propia a partir de los datos del SEFCARM.es (2014a).

### **3.2.2. Muestras complementarias de profesionales y usuarios**

#### *a) Para los grupos de discusión con usuarios*

La selección de esta muestra se ha realizado mediante un muestreo no probabilístico de tipo incidental y discrecional. Para ello se pidió la colaboración de las siguientes entidades:

1. Agencia de desarrollo local (ADL) del Ayuntamiento de Murcia.
2. Agencia de desarrollo local (ADL) del Ayuntamiento de Alcantarilla.
3. Centro de Orientación y Empleo de la Universidad de Murcia (COIE).

En todos los casos, cuando la entidad ofreció a los usuarios la posibilidad de participar, se tuvo en cuenta nuestra recomendación sobre las características que deberían tener los sujetos para realizar dichos grupos. Entre todos los invitados aceptaron participar 40 usuarios de diferentes servicios de orientación. Se consiguió que participaran 20 hombres y 20 mujeres. Para la selección se valoró la disponibilidad del usuario/a, haber participado en alguna actividad de orientación y la variedad de las profesiones.

*Para los grupos de discusión con orientadores*

La elección de la muestra para organizar los grupos de discusión se realizó en base a un listado de orientadores disponible en el SEF y entidades colaboradoras en acciones OPEA. Se seleccionaron 60 orientadores teniendo en cuenta para ello que hubieran trabajado en orientación laboral en los dos últimos años. Se invitó y se pidió la colaboración de diferentes organismos en temas de orientación y a sus orientadores mediante carta e-mail personalizada. Otro criterio de selección de la muestra fue el que las entidades estuvieran ubicadas en poblaciones cercanas a Murcia capital, lugar en dónde se realizarían los grupos de discusión, a fin de que aceptaran la invitación. Se invitó a participar a los servicios reflejados en la Tabla 4.3

**Tabla 4.3.**  
*Servicios invitados a grupos discusión orientadores*

IO REGIONAL DE EMPLEO Y FORMACION	ADL DE AYUNTAMIENTOS	CENTROS COLABORADORES
Oficina Empleo Molina de Segura	ADL Ayuntamiento Alcantarilla	ONCE Murcia
Oficina Empleo Murcia Oficina Ronda Levante	ADL Ayuntamiento Molina de Segura	FUNDOSA Murcia
SEF Aula Saber Murcia	ADL Ayuntamiento Murcia	UGT Murcia
Oficina Empleo Murcia Ronda Sur	Centro de Recursos para el Empleo del Alquerías	Asociación Crecer Famdif
Oficina Empleo Alcantarilla		Cámara de Comercio de Murcia
Oficina Empleo Archena		Cruz Roja Murcia
Oficina empleo San Javier		Asociación FunDown
Oficina empleo de Caravaca		Asociación Astrapace
Coordinación orientadores SEF.		Murcia Acoge
		Secretariado Gitano
		COIE (UMU)
		CROEM

*Fuente:* Elaboración propia

b) *Para entrevistas a profesionales y realización de los protocolos de descripción y registro de datos sobre el servicio o programa de orientación para el empleo*

Se seleccionaron seis servicios de orientación de la comunidad:

- 1) Agencia de desarrollo local (ADL) del Ayuntamiento de Murcia
- 2) Agencia de desarrollo local (ADL) del Ayuntamiento de Molina de Segura
- 3) Agencia de desarrollo local (ADL) del Ayuntamiento de Alcantarilla
- 4) Servicio de empleo y formación de la comunidad Autónoma de la Región de Murcia (SEF)
- 5) Organización Nacional de ciegos de España ONCE/ GRUPO FUNDOSA en Murcia
- 6) Centro de Orientación y Empleo de la Universidad de Murcia (COIE)



Los criterios de selección establecidos han sido en primer lugar la disponibilidad del servicio en la participación en la investigación, así como la importancia que tiene cada uno de ellos en la actualidad en materia de orientación en esta Región. En el caso del Servicio Regional de Empleo y Formación se seleccionó por ser la primera entidad en temas de orientación laboral y la que gestiona todas las subvenciones nacionales y europeas en materia de orientación para el resto de entidades, además cuenta con una red de orientadores ubicada en cada una de sus Oficinas de Empleo.

Para la elección de la ADL del Ayuntamiento de Murcia se valoró el gran número de usuarios que atiende estos servicios en la capital. En el caso de las ADL de los Ayuntamientos de Alcantarilla y de Molina de Segura fue debido a que son dos ciudades con gran actividad económica y dichos municipios disponen de Oficina de Empleo con servicio de orientación, además del propio servicio de orientación de los Ayuntamientos.

La ONCE/FUNDOSA se seleccionó por ser pionera en orientación a discapacitados y FUNDOSA por ser la división empresarial de la Fundación ONCE, y cuenta también con un servicio de orientación.

En el caso del COIE se ha valorado su participación porque es el centro de Orientación Laboral de la Universidad de Murcia y dispone de un servicio de orientación universitario personalizado en la Región para orientar a los universitarios en desempleo y es totalmente independiente del SEF.

c) Escalas valoración programa de orientación (EVPO) *usuarios y orientadores*

El universo de estudio está conformado, por una parte, por los usuarios entre 16 y 64 años que han acudido a los servicios de empleo en la Región de Murcia para recibir orientación profesional y, por otra, por los orientadores que trabajan en dichos servicios

Para la selección de las dos submuestras, primeramente, se pidió la colaboración de varios servicios de orientación, y se seleccionó a 6 de ellos para la realización del protocolo y participación en la investigación. Para ello se priorizó en dicha participación: (1) contar con una diversidad de los servicios en la distribución geográfica y de contexto, así como, asimismo, (2) la disponibilidad para colaborar en el estudio por parte de sus responsables y técnicos. Participaron los siguientes servicios: el Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia (SEF), la Agencia de Desarrollo Local de Murcia, la Agencia de Desarrollo Local de Alcantarilla, Escuelas Taller de

la Región de Murcia (Murcia, Alguazas, Cartagena, Lorquí, la Unión y Jumilla) y el Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) de la Universidad de Murcia. Una vez seleccionados dichos servicios y con la colaboración de los técnicos y de los responsables, se invitó a cumplimentar el instrumento EVPO, a la totalidad de sus usuarios/as y profesionales, Además, también participaron otros profesionales pertenecientes vinculados con el empleo del servicio de orientación de la fundación ONCE-FUNDOSA y de la Agencia de Desarrollo Local de Molina de Segura.

En la ONCE no hubo posibilidad de realizar el cuestionario de usuarios por las características del colectivo, ya que requerían medidas especiales para ello, además de la falta de disponibilidad de tiempo de los técnicos del servicio para pasar este instrumento a sus usuarios.

En cuanto a los orientadores de los servicios seleccionados, se les pidió a todos ellos la realización del cuestionario, colaborando todos ellos, y en menor medida los orientadores del SEF del que únicamente se obtuvieron 46 cuestionarios. En total se obtuvieron 76 cuestionarios EVPO de los orientadores

### 3.3. Descripción de los participantes

A continuación, se ofrece una descripción de las características sociodemográficas de los participantes, tanto de la muestra principal como de las muestras complementarias de informantes. Para clarificar la información del lector, en primer lugar, se presenta la Tabla 4.4. con el número de participantes de las muestras y posteriormente los datos sociodemográficos de los participantes.

**Tabla 4.4**  
*Participantes en las muestras principal y complementarias*

SUBMUESTRAS	N
-Personas usuarias que respondieron al <i>Cuestionario de orientación profesional de personas adultas</i> (mu. principal)	404
-Personas usuarias participantes en los grupos de discusión	32
-Profesionales participantes en los grupos de discusión	32
-Profesionales participantes en las entrevistas en los centros	16
-Profesionales que respondieron a la <i>Escala de Valoración del programa o servicio (versión para profesionales)</i>	76
-Personas usuarias que respondieron a la <i>Escala de Valoración del programa o servicio (versión para usuarios)</i>	254

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3.1. Muestra principal de usuarios/as (Fase 2)

A continuación, se presenta una descripción de las características más relevantes de la muestra de usuarios que respondieron al *Cuestionario de orientación profesional de personas adultas* (Padilla-Carmona *et al.*, 2012), (Anexo 4.1) a través de las Tablas 4.4 a 4.9 y Gráfico 4.1. A modo de resumen, en primer lugar, se presenta en la Tabla 4.4 el número de personas que han participado en todas las muestras.

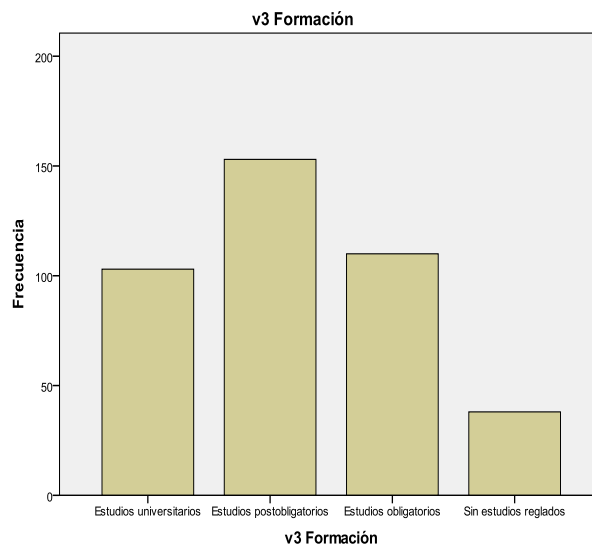
Tres de los profesionales participaron en más de una submuestra en los grupos de discusión, en las entrevistas y en los cuestionarios breves de profesionales participantes, como es el caso de una persona de la agencia de Desarrollo de Murcia, una persona del COIE y una persona del Ayuntamiento de Alcantarilla.

**Tabla 4.5**  
*Muestra de personas usuarias según sexo*

SEXO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Mujer	224	55,4	55,4	55,4
Hombre	180	44,6	44,6	100,0
Total	404	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.1**  
*Muestra de personas usuarias según su nivel de formación*



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los participantes tenían estudios post obligatorios y seguidos de los que tenían estudios obligatorios y en tercer lugar de estudios universitarios.

Como se puede apreciar en la Tabla 4.6. en la muestra hay un equilibrio en la representación de los sexos. Igualmente están presentes todos los grupos de edad, si bien es algo menor la representación del grupo de 16 a 20 años y algo mayor la del grupo de 21-25 años.

**Tabla 4.7**  
*Muestra de personas usuarias según sexo y nacionalidad*

Nacionalidades de la Muestra	Hombres	Mujeres	Nacionalidades extranjeras	Hombre	Mujer
Nacionalidad española	165	215	Boliviana	2	0
Nacionalidad extranjera	15	9	China	1	0
Totales	180	224	Colombiana	1	2
			Ecuatoriana	7	4
			Marroquí	3	2
			Nigeriana	1	0
			Rumana	0	1

*Fuente:* Elaboración propia

Atendiendo al número de personas que residen en las poblaciones, la población se considera rural cuando su población es inferior a diez mil habitantes. Por población semiurbana se entiende la población que va en vía de convertirse en urbana y que tiene entre diez mil y quince mil personas y tiene una densidad de población inferior a 150 habitantes por km<sup>2</sup>. Y la población urbana es la que sobrepasa los quince mil habitantes. En el caso de la comunidad de Murcia los municipios tienen gran extensión, el 1,3% de la población reside en municipios con menos de dos mil habitantes (Camarero, Cruz, González y Del Pino, 2009; Sancho Comins y Reinoso Moreno, 2011).

Como se puede apreciar en la Tabla 4.8, la mayor muestra de mujeres y de hombres españoles se concentra en un entorno urbano seguida del semiurbano y por último en el rural. Lo mismo ocurre con la muestra extranjera, que principalmente se distribuye en el ámbito urbano.

En cuanto a las poblaciones y entidades de las muestras el mayor número de hombres participantes han sido de los servicios de orientación del Ayuntamiento de Murcia, seguidos del ayuntamiento de Alcantarilla y con igual número del COIE, en menor número los usuarios de las Escuelas Taller.

**Tabla 4.8.**

*Muestra de personas usuarias por sexo, entorno de residencia y nacionalidad*

ENTORNO DE LA RESIDENCIA				
	Rural	Semiurbano	Urbano	TOTALES
Mujeres	29	51	144	224
Hombres	24	30	126	180
Total, muestra	53	81	270	404
Porcentaje total %	13,1	20	66,8	100,0
Total, españoles	51	74	254	380
Total, extranjeros	2	7	16	24

NACIONALIDADES LOS EXTRANJEROS

Boliviana			2	2
China			1	1
Colombiana			3	3
Ecuatoriana	1	4	6	11
Marroquí		2	3	5
Nigeriana			1	1
Rumana	1			1

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4.9**

*Muestra de personas usuarias, por municipios según sexo y nacionalidad<sup>1</sup>*

Entidad Municipio	Mujer	Hombre	Totales	Porcentaje válido	Nacionalidad Española	Nacionalidad Extranjera
ADL Ayto. Murcia	36	59	95	23,5	85	10
ADL Ayto. Alcantarilla	27	33	60	14,9	50	10
Taller empleo de Ayto. Alcantarilla	11	3	14	3,5	13	1
Municipio Molina Segura	44	30	74	18,3	73	1
COIE Murcia	55	33	88	21,3	87	1
Escuela Taller Ayto. Cartagena	8	7	15	3,7	15	0
Escuela Taller Ayto. Lorquí	9	2	11	2,7	11	0
Escuela Taller Ayto. Alguazas	7	5	12	3,0	11	1
Escuela Taller Ayto. La Unión	10	7	17	4,2	17	0
Escuela Taller Ayto. Jumilla	17	1	18	4,5	18	0
Totales encuestados	224	180	404	100,0	380	24

Fuente: Elaboración propia

Respecto a las mujeres también la mayor parte son del municipio de Murcia, en concreto usuarias del COIE de la Universidad de Murcia, seguida a poca distancia del municipio de Molina de Segura y los de menor participación son en las Escuelas Taller de los municipios cercanos. También la población extranjera de la muestra se concentra en los servicios de orientación del Ayuntamiento de Murcia y de Alcantarilla.

<sup>1</sup> Entidades también participantes en la recogida información del *Cuestionario de Necesidades de orientación profesional de personas adultas* y N.º de sujetos que respondieron

### 3.3.2. Muestra complementaria de orientadores participantes en grupos de discusión (Fase 3)

Para realizar los grupos de discusión se invitó mediante carta personalizada a una muestra de 60 orientadores de empleo de diferentes entidades que imparten orientación laboral; de ellos asistieron 36 profesionales de orientación, 32 participantes y 4 observadores. A pesar de tener previsto realizar tres grupos de discusión se pudieron realizar 4 grupos de discusión en el mes de octubre de 2013.

Los grupos se realizaron en las sedes de la Agencia de Desarrollo local del Ayuntamiento de Murcia, facilitando el Ayuntamiento de Murcia para ello un aula con los recursos adecuados para realizar las actividades.

Los orientadores, como se aprecia en la Tabla 4.10, pertenecían al Servicio Regional de Empleo de Molina de Segura, Caravaca, Alcantarilla, Oficina Saber, Ronda Norte de Murcia, Agencia de Desarrollo Local (ADL) Ayuntamiento de Murcia, (ADL) Ayuntamiento Alcantarilla, ONCE/FUNDOSA, Cámara Comercio, Asociación Crecer, Iniciativas Locales, COIE de Murcia, UGT de Murcia y PERSON consultoría.

**Tabla 4.10**

*Orientadores/as participantes en los grupos de discusión y entidades de pertenencia*

Grupos discusión	Entidades participantes	N.º de orientadores
Grupo discusión 1 Fecha 2 octubre 2013 1 hombre 7 mujeres	Ayuntamiento Alcantarilla.	2
	ADE Murcia	1
	Asociación Crecer	1
	ONCE	1
	SEF Molina del Segura (oficina empleo)	2
	UGT	1
Grupo discusión 2 Fecha 8 octubre 2013 1 hombre 7 mujeres	PERSON CONSULTORIA	1
	SEF Alcantarilla (oficina empleo)	2
	ONCE	2
	Cámara comercio	1
	SEF MOLINA del Segura (oficina empleo)	1
	ADE Alcantarilla	1
Grupo discusión 3 Fecha 9 octubre 2013 2 hombre 6 mujeres	FUNDOSA	1
	SEF MURCIA SUR (oficina empleo)	1
	SEF Murcia Norte (oficina empleo)	3
	SEF Oficina saber	1
	ADL Alcantarilla	1
	ADL Murcia	1
Grupo discusión 4 Fecha 15 octubre 2013 4 hombres 4 mujeres	INICIATIVAS LOCALES	1
	SEF Norte (oficina empleo)	1
	COIE	1
	ONCE	1
	Programas OPEA	1
	SEF Caravaca (oficina empleo)	1
	ADL Murcia	1
	SEF Molina del Segura (oficina empleo)	1

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.3. Muestra complementaria de usuarios participantes en los grupos de discusión (Fase3)

Para los grupos de discusión con usuarios se contó con la colaboración de las entidades de orientación, quienes valorando la disponibilidad de los usuarios inscritos en su bolsa de trabajo invitaron a un total de 60 usuarios.

**Tabla 4.11**

*Usuarios participantes en grupos de discusión. Detalle de ocupaciones y edades*

Grupos discusión usuarios	Ocupaciones de los usuarios	Edades de los usuarios	
Grupo N.º 1	-Técnica Laboratorio	43	
	-Controladora calidad alimentos	48	
	-Electricista	30	
Usuarios ADL Alcantarilla Fecha: 17 febrero 2014 4 hombres 4 mujeres	-Mozo de Almacén	23	
	-Envasadora	43	
	-Albañil	47	
	-Empaquetadora	47	
	-Mozo almacén	19	
Grupo N.º 2	-Jardinero	22	
	-Mueblista industrial	45	
	-Cocinero	85	
	Usuarios del SEF Alcantarilla Fecha: 15 febrero 2014	-Amasador repostero	42
	6 hombres	-Empaquetadora	41
	2 mujeres	-Conductor	50
	-Auxiliar almacén	39	
	-Pintor	24	
Grupo N.º 3	-Carpintero	55	
	-Cosedora industrial	22	
	-Comercial	55	
	Usuarios SEF y ADL Murcia Fecha: 24 abril 2014	-Formador ocupación de hostelería	53
	4 hombres	-Camarero	47
	4 mujeres	-Esteticista	38
	-Auxiliar enfermería	42	
	-Auxiliar Ayuda a domicilio	47	
Grupo N.º 4	-Ambientólogo	24	
	-Trabajo Social	25	
	-Ingeniero Químico	31	
	Usuarios titulados del COIE (UMU) Fecha: 11 abril 2014	-Biólogo	26
	4 hombres	-Recursos Humanos	22
	4 mujeres	-Psicóloga	28
	-Maestra Infantil y dependienta	37	
	-Maestra Primaria	37	

*Fuente:* Elaboración propia

De los tres grupos previstos para realizarse pudieron obtenerse cuatro grupos de discusión (en el caso de Murcia y Alcantarilla los usuarios también habían recibido orientación en el SEF). La muestra final fue de 32 personas, 18 hombres y 16 mujeres, pertenecientes a diferentes

ocupaciones y localidades de Murcia y pedanías. Las edades de los participantes estaban comprendidas entre 22 y 55 años. Se realizaron diferentes encuentros y entrevistas con profesionales y responsables de los centros seleccionados a fin de poder valorar la oferta de los servicios y recursos de orientación en la comunidad de Murcia.

### 3.3.4. Muestra complementaria de profesionales participantes en las entrevistas (Fase 3)

Para la realización de estas entrevistas se visitaron el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF), La Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Molina de Segura, la Agencia de Desarrollo Local del Alcantarilla y la Agencia de Desarrollo Local de Murcia, la ONCE/FUNDOSA y el COIE de la Universidad de Murcia. En ellas se realizaron entrevistas según lo descrito en la Tabla 4.12 en donde se desglosan estas entidades y servicios que intervinieron en los encuentros.

**Tabla 4.12**

*Informantes profesionales entrevistados, según entidades de pertenencia y puestos ocupados*

ENTIDAD	PUESTO
Servicio regional de empleo y formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable servicio orientación, intermediación y contratos en 2014</li> <li>• Coordinación Orientadores SEF</li> <li>• Dirección Escuelas Taller del SEF</li> </ul>
ADL Ayuntamiento de Alcantarilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la Agencia de Desarrollo Local</li> <li>• Orientadora ADL</li> <li>• Orientadora para jóvenes, Concejalía Cultura</li> </ul>
ADL Ayuntamiento de Murcia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Agencia ADL de Murcia</li> <li>• Coordinador Orientadores</li> <li>• Orientadora ADL</li> <li>• Orientadora ADL</li> </ul>
ADL Ayuntamiento de Molina de Segura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concejalía Empleo de Molina del Segura en 2014</li> <li>• Orientadora ADL</li> </ul>
ONCE-FUNDOSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientadora Intermediación y empleo ONCE</li> <li>• Responsable del Servicio Orientación Fundosa - Delegación Territorial Fundosa</li> </ul>
COIE (UMU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora del COIE</li> <li>• Técnico Orientador COIE</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia



### 3.3.5. Muestra complementaria de usuarios que cumplimentaron la Escala de Valoración del programa o servicio (EVPO) (versión para usuarios) (Fase 3).

Para la cumplimentación de esta Escala<sup>2</sup> se contó con la colaboración de 10 entidades relacionadas con el empleo. En el caso de las Escuelas Taller, a excepción de la de Murcia, el acceso a los usuarios lo facilitó el SEF a través de la dirección de Escuelas Taller. Estas son: ADL<sup>3</sup> del Ayuntamiento de Murcia, Escuela Taller del Ayuntamiento de Murcia, ADL del Ayuntamiento de Alcantarilla, ADL del Ayuntamiento de Molina de Segura, COIE de la Universidad de Murcia, Escuela Taller del Ayuntamiento de Alguazas, Escuela Taller del Ayuntamiento de Cartagena, Escuela Taller del Ayuntamiento de Lorquí, Escuela Taller del Ayuntamiento de la Unión, Escuela Taller del Ayuntamiento de Jumilla. La aplicación de las escalas, se realizó durante los años 2015 y 2016. En el caso de los usuarios/as se aplicaron directamente en los centros y entidades de orientación.

Respondieron a esta Escala de valoración 254 sujetos, de ellos 143 eran mujeres y 111 hombres, y las edades de los sujetos estaban comprendidas desde 16 a 64 años. Siendo el mayor número de sujetos que contestaron el cuestionario los comprendidos entre 21 y 25 años con 77 sujetos. De 26 a 35 años con 70 personas y de 36 a 45 años con 49 usuarios. Las entidades y la distribución según edad y sexo se pueden apreciar en la tabla 4.13.

**Tabla 4.13**

*Submuestra de usuarios de servicios de orientación que cumplimentaron la Escala de Valoración del programa o servicio*

Servicios	Sexo		Tramo de Edades de los encuestados					Totales sujetos
	M	H	16-20	21-25	26-35	36-45	46-62	
ADL del Ayuntamiento Murcia	14	22	3	20	2	8	3	36
Escuela Taller del Ayto. de Murcia	4	25	6	17	6	0	0	29
ADL del Ayto. Molina Segura	4	11	3	1	4	1	6	15
COIE ((UMU)	36	19	3	32	20	0	0	55
Escuela Taller del Ayto. de Alguazas	20	5	0	0	6	11	8	25
Escuela Taller del Ayto. de Cartagena	9	11	0	1	7	10	2	20
Escuela Taller del Ayto. o de Lorquí	9	3	0	0	1	7	4	12
Escuela Taller del Ayto. de la Unión	7	6	0	3	8	2	0	13
Escuela Taller del Ayto. de Jumilla	16	3	0	0	8	6	5	19
TOTALES	143	111	20	77	70	49	38	254

*Fuente:* Elaboración propia

<sup>2</sup> La Escala EVPO versión usuario está recogido en el Anexo 4.5

<sup>3</sup> ADL: Agencia de Desarrollo Local

**3.3.6. Muestra complementaria de orientadores que cumplimentaron la Escala de Valoración del programa o servicio (EVPO) (versión Profesionales de la Orientación) (Fase 3)**

Dentro del Protocolo de los centros o entidades seleccionadas se aplicó la escala EVPO de valoración de forma voluntaria a los orientadores de dichas entidades. Se consiguieron 76 cuestionarios. Las entidades seleccionadas fueron: ADL del Ayuntamiento de Murcia, ADL del Ayuntamiento de Alcantarilla, ADL del Ayuntamiento de Molina de Segura, SEF, ONCE/FUNDOSA Murcia, el COIE de la Universidad de Murcia.<sup>4</sup> La aplicación de las escalas, se realizó durante los años 2015 y 2016. en las entidades de orientación o fueron aplicadas por vía electrónica, a través de una carta explicativa de invitación.

En la Tabla 4.14 se indica la formación de dichos orientadores y el número de orientadores por entidad. En el caso del SEF no todos los orientadores contestaron el cuestionario.

**Tabla 4.14**

*Distribución de la muestra de orientadores que respondieron la Escala de Valoración del programa, según servicio de pertenencia y formación*

Número de orientadores y personal vinculados a la orientación por servicio							
Formación del Orientador	1. ADL Murcia	2. ADL Alcantarilla	3. ADL Molina de Segura	4. SEF MURCIA y personal vinculados a la entidad	5.ONCE-FUNDOS A	6. COIE	TOTALES
Pedagogía	3	0	1	18	0	1	23
Psicología	3	2	0	15	4	2	26
Psico/Pedagogía	0	0	0	1	0	0	1
Educación Social	1	0	0	1	0	0	1
Economía/Empresariales	1	0	0	0	0	0	2
Derecho	2	0	0	0	0	0	2
Sociología	0	0	0	1	0	1	2
Ciencias trabajo	0	0	0	2	1	1	4
Magisterio	0	0	1	5	0	0	6
Trabajo Social	0	1	1	1	1	0	4
Bachiller	0	0	1	0	0	0	1
Formación Profes. Superior	0	2	0	2	0	0	4
Totales	10	5	4	46	6	5	76

Fuente: Elaboración propia

<sup>4</sup> El protocolo de descripción del servicio está recogido en el Anexo 4.3 y la escala EVPO versión profesional en el anexo 4.4

Las carreras de mayor representación entre los orientadores que han contestado el cuestionario son en primer lugar, Psicología, seguido con un número similar la carrera de Pedagogía, y a continuación, pero con menor número la carrera de Magisterio y de Ciencias del Trabajo.

Destacar que en el estudio aparecen un mayor número de mujeres orientadoras, 59 mientras que solamente 17 hombres. Como también se aprecia en la Tabla 4.15 que el mayor número de orientadores/as, 47, están entre la edad de 40 y 50 años, seguidos de los que se encuentran entre 25 a 39 años, mientras que en el tramo de 51 a 65 es escasa la frecuencia de orientadores.

**Tabla 4.15**

*Distribución de la muestra de orientadores que respondieron la Escala de Valoración del programa, según servicio de pertenencia, por edad y sexo*

SERVICIO	EDAD			Total	Sexo	
	25-39	40-50	51-65		Mujer	Hombre
ADL Ayto. de Murcia	7	3	0	10	8	2
ADL Ayto. de Alcantarilla	1	3	1	5	4	1
ADL Ayto. de Molina del Segura	2	0	2	4	3	1
SEF de Murcia y Escuelas talleres	10	33	3	46	37	9
ONCE-FUNDOSA*	3	3	0	6	5	1
COIE	0	5	0	5	3	2
Totales	23	47	6	76	59	17

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.4. Dimensiones de estudio

A través de sus diversos objetivos, la investigación explora un conjunto amplio de dimensiones y variables que están implicados en los mismos, según recogemos en la Tabla 4.16 y que pasamos a definir a continuación.

#### A. Dimensiones vinculadas al Objetivo 1

*Antecedentes en el desarrollo de los programas de orientación para el empleo*

Se refiere a las actuaciones realizadas en ámbito de Orientación Profesional tanto a nivel nacional como en los Servicios Regionales de Empleo y en las entidades colaboradoras en materia de orientación; los recursos con que se ha contado y su evolución en los últimos años.

**Tabla 4.16**

*Dimensiones de exploración*

Objetivos	Dimensiones a explorar
<p>Objetivo 1. Elaborar un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia que recoja las diferentes actuaciones y legislaciones a nivel autonómico y local, para atender a las necesidades de orientación profesional de los usuarios/as.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes en el desarrollo de los programas de orientación para el empleo</li> <li>• Servicios de orientación para el empleo</li> <li>• Programas de orientación para el empleo</li> <li>• Actuaciones o modelos de intervención</li> </ul>
<p>Objetivo 2. Identificar las necesidades de orientación profesional de los usuarios/as de los servicios/programas de orientación para el empleo en esta comunidad, para la elaboración de su proyecto vital y profesional, con especial atención a la población considerada como prioritaria (mujeres, personas con baja cualificación, inmigrantes, parados de más de 45 años, población rural), en el colectivo de jóvenes de 16 a 24 años.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de Orientación</li> <li>• Proceso de orientación</li> <li>• Proyecto profesional</li> <li>• Usuarios de los servicios y programas de orientación</li> <li>• Accesibilidad a los servicios de orientación</li> <li>• Trayectoria laboral</li> <li>• Formación ocupacional</li> <li>• Recursos disponibles en los servicios de orientación</li> <li>• Adaptación a las necesidades del usuario</li> <li>• Implicación del orientador</li> <li>• Habilidades sociales del orientador</li> <li>• Seguimiento en el tiempo del proceso de orientación</li> <li>• Tiempos de atención al usuario</li> <li>• Situación profesional de los orientadores</li> </ul>
<p>Objetivo 3. Valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Región de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas e identificar las buenas prácticas dentro de estos servicios. Describir los servicios y programas de orientación para el empleo en relación con: los modelos de intervención, los contenidos de la orientación ofrecida, las características de las poblaciones atendidas y las características de acceso a los mismos. Identificar los perfiles profesionales y de formación de los orientadores que intervienen en dichos servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los servicios en función del informante</li> <li>• Buenas prácticas</li> <li>• Atención al proyecto profesional del usuario</li> <li>• Perfil del orientador</li> <li>• Políticas activas de empleo</li> <li>• Profesionalización del orientador/a</li> <li>• Sistema de garantía de calidad de los servicios</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia

*Servicios de orientación para el empleo*

Análisis de las entidades que han colaborado en la orientación profesional en la comunidad de Murcia y su situación actual respecto al tema de orientación profesional.

*Programas de orientación para el empleo*

Acciones organizadas o estructuradas, específicas y con carácter temporal y que debe ser aplicado de forma prescrita e institucionalizada por aquellas entidades que participan de las subvenciones públicas.

### *Actuaciones o modelos de intervención*

Consiste en el estudio de las actuaciones en el tema de orientación profesional realizadas en la comunidad, los modelos de intervención que se han utilizado en dichas actuaciones y cuáles son las actuales líneas de actuación al respecto.

### *Legislación en materia de orientación*

Legislación sobre orientación profesional tanto a nivel nacional como la legislada en la Región de Murcia, o que tenga relación directa o indirecta con ésta.

### *Futuro próximo de la orientación*

Percepción sobre el futuro de la orientación profesional en la Región, tanto en los Servicios de Empleo como en las entidades colaboradoras institucionales o privadas.

## **B. Dimensiones vinculadas al objetivo 2**

### *Necesidades de orientación profesional*

Se entiende como la valoración de aquellos aspectos para los que la persona requiere de algún tipo de apoyo, ya sea en lo que respecta a su desarrollo académico, personal o profesional para la búsqueda de empleo (Sánchez García, 1998).

### *Proceso de orientación*

Secuencia de acciones realizadas por el profesional de la orientación a través del cual la persona orientada recibe una ayuda para su desarrollo vital y profesional de acuerdo con sus necesidades.

### *Proyecto profesional*

Se define como la planificación y construcción del proyecto vital y de la trayectoria laboral de una persona incluyendo las transiciones profesionales que se realizan a lo largo de su vida. En este proceso el sujeto va adquiriendo conocimientos, destrezas y habilidades haciéndose consciente de sí mismo y de sus posibilidades (Romero Rodríguez, 2004).

### *Programa de orientación*

Según palabra de Álvarez Rojo “Consiste en la acción colectiva del equipo de orientadores, junto con otros miembros de la institución, para el diseño, implementación y evaluación de un plan destinado a la consecución de unos objetivos concretos en un medio socioeducativo en el que previamente se han determinado y priorizado las necesidades de intervención” (Álvarez Rojo 1994, p.137). Es necesario que esta acción y los contenidos a desarrollar se ajusten a las necesidades y expectativas del usuario en base a sus intereses vocacionales, aptitudes, preferencias y conocimientos, así como a las circunstancias existentes en mercado laboral en el caso de los programas de orientación profesional.

### *Accesibilidad a los servicios de orientación*

Disponibilidad y posibilidad que debe tener el usuario a acceder a los servicios de orientación de forma voluntaria y cuando los necesite a lo largo de su trayectoria, sin que existan trabas para su acceso al mismo en condiciones pactadas.

### *Trayectoria laboral*

Es la secuencia o el recorrido que realiza la persona durante su vida laboral respecto a sus ocupaciones, puestos, roles profesionales y la orientación que toma en sus relaciones de trabajo a través del tiempo y sus posiciones ante él. Ésta no se produce de forma lineal y está condicionada por sus experiencias, acciones y prácticas (Carrasco Carpio y Riesco Sanz, 2011).

### *Formación ocupacional*

Son acciones formativas para parados y trabajadores cuyo objetivo es que los alumnos adquieran una capacitación profesional y social que les permita incorporarse de una manera exitosa al mercado laboral, logrando también que desarrollen sus capacidades básicas para seguir adquiriendo mayor formación en el oficio o en otras enseñanzas superiores (Sarasola Ituarte, 2010).

#### *Recursos disponibles en los servicios de orientación*

Todas las ayudas o medios de que se sirve el servicio de orientación para conseguir un fin o satisfacer una necesidad del usuario. Pueden ser informativos, tecnológicos, formativos, motivacionales, etc.

#### *Adaptación a las necesidades del usuario*

Medidas que debe adoptar la entidad para reunir las condiciones necesarias a fin de que el usuario reciba la orientación adaptada a sus condiciones físicas y psicológicas, así como respecto al tiempo de atención, adecuación a sus habilidades, características personales y formación.

#### *Implicación del orientador/a*

Es una actitud de interés y responsabilidad que debe tener el orientador fruto de tener asumidas una serie de competencias profesionales inmersas en su perfil profesional (Sánchez García *et al.*, 2009).

#### *Habilidades sociales del orientador/a*

Son las competencias necesarias que debe tener el/la orientador/a para interactuar con el usuario como son: la comunicación, trabajo en equipo, negociación, empatía, etc. Hace referencia a las competencias requeridas para las funciones de: “iniciar y mantener conversaciones, reconducir las conversaciones o el dialogo según el propósito inicial, realizar escuchas activas, mantener un nivel de vocabulario que favorezca la comunicación, autenticidad y naturalidad en la intervención” (Hernández *et al.*, 2005, p.3-9).

#### *Seguimiento en el tiempo del proceso de orientación*

Se entiende como el proceso de orientación que se desarrolla durante largos periodos de tiempo si el usuario y el orientador lo acuerdan, y que va encaminado a fortalecer en el orientado sus capacidades, actitudes, conocimientos y experiencia para la búsqueda de su proyecto profesional y de vida.

### *Tiempos de atención al usuario*

Temporalidad de las acciones y tiempo disponible para atender al usuario en los servicios de orientación.

### *Situación profesional de los orientadores*

Las condiciones sociolaborales que tienen los orientadores para realizar su trabajo y que pueden condicionar el proceso de orientación.

## **C. Dimensiones vinculadas al objetivo 3**

Además de los mencionados en el punto anterior como son el tiempo de dedicación al usuario, continuidad y seguimiento del usuario, formación ocupacional, recursos disponibles para el proceso de orientación que se han tratado en el objetivo II, destacar las siguientes variables:

### *Calidad de los servicios-*

Según el Organismo Internacional de Normalización, la calidad debe estar centrada en el cliente y se define como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer sus necesidades explícitas e implícitas. Las necesidades explícitas lo definen en su relación, los clientes y entidad, mientras que las necesidades implícitas las determinan las condiciones del mercado, y pueden ser la seguridad, disponibilidad, mantenerlo en el tiempo, la confiabilidad, facilidad de uso, economía (precio) y el ambiente (Normas ISO 8402/9001-2000).

El compromiso de calidad del servicio viene descrito en las cartas de Servicios que las entidades deben tener y que son documentos que recogen los compromisos concretos que ofrece la organización.

### *Buenas prácticas*

Se entiende por buenas prácticas aquellas acciones, experiencias, procedimientos o conductas que muestran resultados eficaces satisfactorios y funcionales de y para la acción orientadora y que se orientan a soluciones concretas y efectivas que posibilitan una mejora en el desempeño



del servicio (Consejo de Europa, 2004a; OCDE, 2004b; OECD y European Commission, 2004; CEDEFOP, 2006; Jeri Rodríguez, 2008; CEDEFOP, 2009; OIT, 2009; Vuorinen y Watts, 2011, 2012).

#### *Atención al proyecto profesional del usuario*

Se refiere al acto de dirigir la atención y realizar el seguimiento del proyecto profesional de los usuarios, realizándose como una acción conjunta de presente y futuro entre orientador y orientado para que el usuario siga evaluando sus competencias, adquiriendo las que le faltan y sepa gestionar su carrera profesional en base a sus avances (Rodríguez Moreno, 2003a; Isus Barado, 2010).

#### *Perfil del orientador/a*

El conjunto de rasgos peculiares que un orientador debe tener a nivel de educación, nivel de formación, experiencia, habilidades y en especial disponer de una serie de competencias profesionales específicas y otras relacionadas con el tipo de usuarios atendidos, funciones y actuaciones que desarrolle y el contexto en que se produzcan (Sánchez García, 2013).

#### *Políticas activas de empleo*

Son una serie de actuaciones del gobierno en materia de empleo que inciden directamente sobre el mercado de trabajo con el objetivo de dotarlo de una mayor eficacia y transparencia para corregir sus posibles desequilibrios y desajustes. Las políticas activas de empleo tienden a mejorar la cualificación profesional de la población, facilitar la inserción laboral de las personas desempleadas e incentivar la creación de empleo estable. Con ellas se pretende impulsar un cambio económico y que los trabajadores se adapten ante posibles contratiempos laborales e impulsar la incorporación de éstos al mercado de trabajo (Arellano, 2010; De la Rica, 2015).

#### *Profesionalización del orientador/a*

Para lograr esta dimensión el profesional debe disponer de una cualificación, que consiste en la disponibilidad de competencias generales y profesionales específicas para ejercer el puesto de trabajo de orientador, la formación necesaria para el mismo y la especialización en este ámbito.

Se entienden como competencias generales sobre todo las socio-emocionales tales como la empatía y la afectividad. Las interculturales para generar motivación y dinamización en el proceso de orientación. Y otras tales como la adaptación a los cambios, la resolución de problemas, la toma de decisiones e iniciativa, el tener un pensamiento crítico y analítico etc.

En cuanto a las competencias profesionales son las relativas al puesto de trabajo desempeñado y exigidas por el entorno, como pueden ser las competencias deontológicas, la conducta profesional, las de diagnóstico, valoración y análisis de necesidades, la planificación y diseño de las intervenciones, la utilización de nuevas tecnologías, las competencias de orientación y dinamización, las encargadas de gestionar la información, las que facilitan disponer y saber acceder a todo tipo de conocimiento en materia de empleo, saber cómo intervenir o disponer de una serie de habilidades y destrezas cognitivas, emocionales, sociales y procedimentales para aplicar el conocimiento que se tiene; además de la importancia en competencias como saber relacionarse o contar con las habilidades socio-laborales; saber utilizar estratégicamente el conocimiento y perfeccionarse, además de saber comportarse en base a valores, principios, creencias y actitudes profesionalmente válidas y colectivamente aceptadas. Y al mismo tiempo conseguir que estas destrezas y habilidades le conduzcan a una estabilidad profesional e igualdad en cuanto a retribución y condiciones laborales (Sobrado, 1996; Lázaro y Mudarra, 2005; Repetto, Ferrer-Sama y Manzano 2008a; Vélaz de Medrano, 2008; Sánchez García, 2013).

*Sistema de garantía de calidad de los servicios.*

Implica que los servicios dispongan de unos sistemas de garantía de la calidad en los que se deberían:

*“Incluir información para el usuario relativa a sus derechos (por ejemplo, a través de «cartas del usuario»), y tener en cuenta el trabajo de las asociaciones nacionales y europeas de consumidores en los procesos de protección de los consumidores y reclamación” (CEDEFOP, 2006, p. 19).*

Estos servicios deben por tanto garantizar que el usuario pueda opinar sobre el servicio y que se les permita participar como menciona el CEDEFOP (2006, p 19) en el *en el diseño, la gestión y la evaluación de los servicios productos de orientación.*

### **3.5. Instrumentos y técnicas de recogida de la información**

Las técnicas son medios técnicos (instrumentos y recursos) que se utilizan para recoger, registrar o para procesar la información y facilitar el tratamiento una vez que se ha recogido. Entre estas técnicas destacan la observación, la entrevista, los cuestionarios, los test, las técnicas grupales, sociometrías y análisis de documentos.

Los instrumentos hacen mención al medio físico que nos permite registrar o medir la información recogida (Gil Pascual, 2011; Pérez Juste *et al.*, 2012; Martínez Mediano, 2014).

Las técnicas utilizadas han sido el análisis documental, cuestionarios, protocolos de descripción y registro de datos, grupos de discusión y entrevistas. A continuación, se describen sus características.

#### **3.5.1. Búsqueda documental**

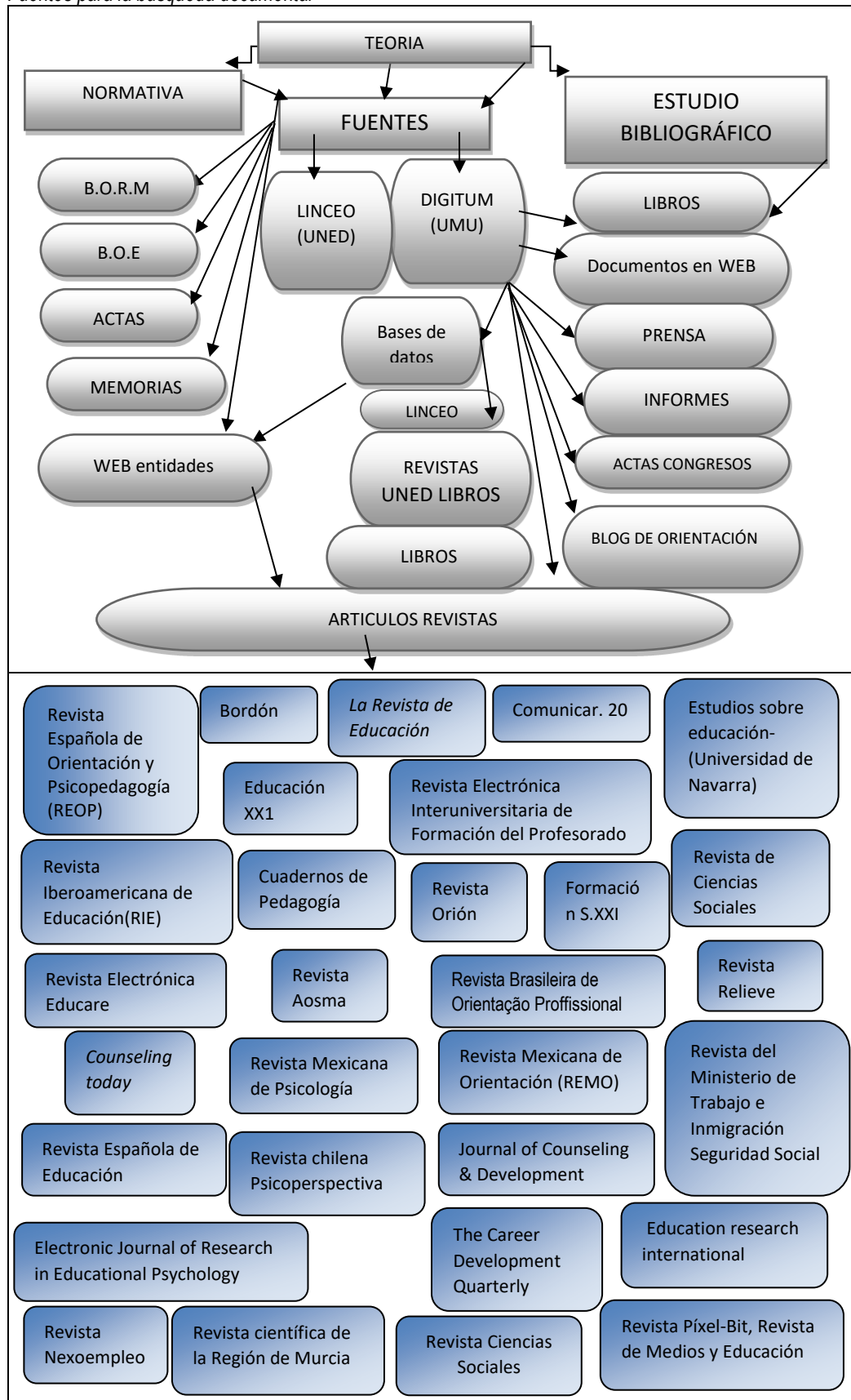
Para el primer objetivo elaborar un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo. En la Comunidad de Murcia se ha utilizado la búsqueda y exploración documental, para su posterior análisis, de diferentes fuentes electrónicas, legislativas, estatutarias, así como informes y memorias de actividad y estudios sobre el tema de las distintas entidades descritas.

Se ha realizado también un estudio legislativo sobre la normativa de orientación. Para ello principalmente se han utilizado los Boletines Oficiales de la Región de Murcia (BORM) y el Boletín Oficial del Estado (BOE), ya que en ellos está recogida toda la legislación sobre orientación en la Comunidad.

Para recabar información sobre las entidades se ha acudido a sus páginas web, las memorias de actividad y las memorias anuales y publicaciones del SEF, COIE, la ONCE y en los Ayuntamientos de Murcia, Alcantarilla y Molina de Segura.

También se ha hecho una revisión sobre las noticias e informaciones aparecidas en medios de comunicación regionales sobre el tema de orientación y empleo en la comunidad y en revistas electrónicas de las entidades analizadas.

**Figura 4.2**  
*Fuentes para la búsqueda documental*



Fuente: Elaboración propia

Además, para el estudio bibliográfico de los artículos y literatura actualizada sobre orientación profesional se han consultado diferentes bases de datos como son la plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamericana e-Revistas del (CSIC), la Red de Revistas Científicas de Educación (RERCE). Y otras como las bases de datos ERIC, TESEO, Dialnet, ProQuest y REDINED, EBSCOHOST.

Se han consultados portales especializados en revistas de investigación como son Biblat, Scielo, pEpsic, en donde se muestran artículos realizados en Latinoamérica y el Caribe, la red de revistas Científicas de América Latina, Caribe y España, Redalyc, y los portales españoles, Educaweb y Dialnet.

Destacar la utilidad que ha tenido para este estudio el poder disponer de DIGITUM que es el depósito digital Institucional de la Universidad de Murcia y el repositorio LINCEO de la UNED ya que su utilización nos ha permitido la búsqueda de la bibliografía necesaria para la investigación de una manera fácil y práctica.

Ha sido muy útil la consulta de una gran cantidad de revistas, unas más importantes y que están incluidas en el Social Sciences Citation Index y otras más modestas por su difusión o ámbito de actuación pero que en muchas ocasiones han aportado sobre el tema de la orientación una información muy actualizada y dinámica. Todas estas revistas se mencionan en el Anexo 4.1

### **3.5.2. Cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas (NOPPA)**

Dentro de la fase II y para el segundo objetivo de la investigación se ha empleado el *Cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas (NOPPA)*, elaborado por Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suárez-Ortega (2012). Instrumento diseñado, validado y aplicado dentro del proyecto ORIEM en diferentes comunidades autónomas (Rodríguez *et al.*, 2012, 2013). Está compuesto por 24 preguntas y un total de 59 ítems que exploran la trayectoria y las necesidades de orientación de los usuarios de los servicios/programas. (Ver Anexo 4.2). Se estructura en cuatro dimensiones:

- l) Información sobre sí mismo/a y situación actual, preguntas de la 1 a la 10 con opciones de respuesta múltiple.

- II) Trayectoria laboral y formación, preguntas de la 11 a la 18 con opciones de respuesta múltiples y con escala tipo Likert de 6 puntos de 0 (mínimo acuerdo) al 5 (máximo acuerdo).
- III) Necesidades de orientación, pregunta 19 una escala de 24 ítems. Para cada ítem se ofrece una escala tipo Likert de respuesta de 6 puntos, en la que el valor 0 corresponde al mínimo nivel de acuerdo y el 5 al máximo nivel de acuerdo con cada criterio.
- IV) Opiniones sobre el proceso de orientación seguido. Pregunta 20 con una escala de 11 ítems. Para cada ítem se ofrece una escala tipo Likert de respuesta de 6 puntos, en la que el valor 0 corresponde al mínimo nivel de acuerdo y el 5 al máximo nivel de acuerdo con cada criterio. Y la pregunta 21 con 8 de valoraciones de respuesta dicotómica SI-NO.

En esta última dimensión, destinada a recoger sus valoraciones sobre las buenas prácticas y aspectos de mejora percibidos a partir de su experiencia se han introducido dos preguntas abiertas, la N.º 22 y 23 para señalar los aspectos a mejorar o añadirse en los servicios y las experiencias positivas obtenidas en el proceso de orientación.

La pregunta 24 se utiliza para consultar su disponibilidad para ser entrevistados a fin de ampliar la información dentro de la Fase III del estudio.

Dicho cuestionario fue sometido por sus autoras a un estudio de validez y fiabilidad (Padilla-Carmona *et al.*, 2016). El estudio detalla el proceso de análisis de su validez de contenido mediante el juicio de 23 expertas/os, y su validez de constructo a través de estudio factorial (Tabla 4.17).

Asimismo, las autoras aportan el análisis de su fiabilidad como consistencia interna, mediante el coeficiente Alpha de Cronbach cuyo valor global fue de 0.94; de 0.91 en la sub-escala de Gestión de la carrera, de 0.86 en la sub-escala de Planificación de metas, y de 0.75 en la de Búsqueda de empleo (Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suárez-Ortega, 2016).-

Se ha optado por adoptar la estructura factorial de las autoras y los resultados se presentan siguiendo la tabla elaborada por Padilla *et al.* (2016) y que aquí se muestra en la Tabla 4.17.

Por nuestra parte, se comprobó nuevamente la fiabilidad del instrumento a partir de la muestra murciana, cuyos resultados se recogen más adelante.

**Tabla 4.17**

*Descriptivos y análisis factorial. Análisis de componentes principales (Rotación Varimax)*

Factores o dimensiones	Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones	Descriptivos		Componentes		
		M	DT	1	2	3
Factor 1 Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera  (23,34% de la varianza)	Tengo un buen concepto de mí mismo/a	3,98	0,992	,604		
	Suelo sacar partido a mi formación para encontrar un empleo o mejorar el que tengo	3,46	1,183	,414		
	Me anticipo a posibles dificultades antes de tomar una decisión profesional/vital	3,59	1,054	,487		
	Utilizo todas las posibilidades de desarrollo y experiencia previa para tomar decisiones importantes	3,79	0,997	,596		
	Sé afrontar las dificultades propias del mundo laboral	3,68	1,075	,593		
	Soy capaz de conseguir mis objetivos profesionales/vitales poniendo en práctica planes realistas	3,40	1,079	,589		
	Sé sacar el máximo partido de mis puntos fuertes en mi vida profesional	3,71	1,045	,708		
	Afronto de forma adecuada mis fracasos y mis éxitos	3,65	1,078	,731		
	Soy capaz de detectar mis nuevas necesidades para mejorar mi vida profesional	3,71	1,023	,634		
	Soy capaz de encontrar el modo de conciliar satisfactoriamente mi vida familiar y profesional	3,79	1,094	,689		
	Cuando surgen oportunidades interesantes, suelo darme cuenta y aprovecharlas	3,76	1,049	,678		
	Analizo las decisiones que he tomado para mejorar las que tenga que tomar en un futuro	3,89	0,991	,623		
	Factor 2 Necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas  (17,62% de la varianza)	La información que tengo sobre mí mismo/a es útil para elaborar mi itinerario de formación e inserción	3,59	1,063		,645
Tengo claro los puestos de trabajo que me interesan		3,92	1,089		,735	
Sé muy bien hacia dónde deseo dirigir mi futuro profesional y mi vida en general		3,67	1,164		,740	
Soy capaz de establecer objetivos profesionales realistas		3,75	1,059		,627	
Tengo suficiente formación para incorporarme al mercado laboral o promocionar profesionalmente		3,54	1,165		,541	
Tengo en cuenta mis puntos fuertes y débiles para elaborar mi itinerario de formación e inserción		3,65	1,032		,469	
Mi itinerario de inserción es coherente con mis metas y objetivos		3,66	1,077		,492	
Factor 3 Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo  (13,87% de la varianza)	Sé cómo obtener información sobre las alternativas de formación que me interesan	3,39	1,161			,644
	Sé qué acciones tengo que desarrollar (formativas, de búsqueda de información, de búsqueda de empleo...) para encontrar un puesto de trabajo	3,55	1,130			,673
	Conozco las técnicas de búsqueda de empleo (currículum vitae, carta de presentación, entrevista de selección...)	3,99	1,058			,633
	Busco empleo de forma regular	3,86	1,196			,476
	Dispongo de una red de contactos que me puede facilitar el acceso a un empleo, o mantenerme en el mercado de trabajo	2,91	1,436			,608

Fuente: Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suarez-ortega, 2016, p.155.

### **3.5.3. Protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio o programa de orientación para el empleo**

Este protocolo ha sido elaborado por Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suárez-Ortega (2012), igualmente en el marco del citado proyecto ORIEM. (Anexo 4.3). El mismo se facilitó a los servicios de orientación seleccionados dentro de la Fase III. Se compone de tres partes diferenciadas:

- *Información acerca de la institución que gestiona el programa.* Recoge los datos de la Institución y sus fines; los programas de orientación que tiene, incluyendo duración y fuente de financiación para los mismos.
- *Información sobre el programa o servicio.* Este apartado se utiliza para describir la finalidad y objetivo del programa, características de la población atendida y modalidades de orientación ofrecidas; la estructura metodológica del programa y los mecanismos de calidad establecidos.
- *Información sobre el personal orientador y de apoyo (recursos humanos).* En este apartado se describe el número de orientadores y los perfiles de las distintas figuras profesionales que intervienen. Concretamente, en relación con cada perfil, se recoge la denominación, la formación, las funciones y los procedimientos de acceso/selección.
- *Escala de Valoración del programa o servicio (versión para usuarios y versión para profesionales).* Dos escalas de valoración, destinadas respectivamente al personal técnico del servicio y a los usuarios del mismo. Ambas escalas, muy similares, se han basado en los “Principios básicos en la prestación de los servicios de orientación” establecidos por el CEDEFOP dentro del informe titulado *Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de referencias comunes en Europa*, 2006 (pp. 13-14). Estos principios fueron trasladados o adaptados por las autoras en ítems o criterios para su valoración. El cuestionario se compone de 17 ítems en la versión destinada al personal técnico y de 17 ítems en la versión destinada a los usuarios. Para cada ítem se ofrece una escala de respuesta de 6 puntos, en la que el valor 0 corresponde al mínimo nivel de acuerdo y el 5 al máximo nivel de acuerdo con cada criterio. Asimismo, para cada ítem se ofrece un espacio de respuesta abierta para aportar ejemplos que permitan entender mejor las valoraciones de cada ítem.



Dicho protocolo con las escalas EVPO de usuarios y de Personal Técnico se recogen dentro de los Anexos 4.3, 4.4 y 4.5.

### 3.5.4. Entrevistas a profesionales

Se realizaron entrevistas semiestructuradas en las que los profesionales, partiendo de unas determinadas preguntas sobre los servicios, se recogió la información necesaria sobre los mismos.

La finalidad de las entrevistas, siguiendo el objetivo 3, es conocer la oferta actual de los servicios y los recursos disponibles en los servicios representados por la entidad para valorar la relación de esta oferta con las necesidades de orientación detectadas e identificar las buenas prácticas en estos servicios.

**Tabla 4.18**  
*Guion entrevista a representantes de las entidades*

Guion de entrevista	
Tema	Preguntas base
Información del proyecto y petición colaboración	¿Valora la posibilidad de participación en el proyecto? ¿Motivos que presentan en la participación en la investigación? ¿Tipo de colaboración que ofrecen a nuestra petición? ¿Cómo pueden colaborar?
El proceso orientación que se sigue con los usuarios en la Entidad	¿Situación actual de este servicio de orientación? ¿Qué se ofrece en temas de orientación en los servicios? ¿Metodología utilizada? ¿Tipo de usuarios atendidos? ¿Qué temporalización tiene el proceso? ¿Recursos disponibles?
Aspectos positivos de los programas	¿Buenas prácticas en los programas utilizados? ¿Recursos disponibles para sus programas? ¿Orientadores disponibles en el servicio y su cualificación? ¿Proyectos futuros del servicio de orientación? ¿Cómo se adapta el servicio a las necesidades del usuario?
Dificultades presentadas en el proceso orientación	¿En cuanto a metodología utilizada ¿Por la Estructura utilizada en el proceso? ¿Por la cualificación de los orientadores? ¿Por la actitud de los usuarios? ¿Por la dependencia presupuestaria del proyecto?
Futuro de la Orientación	¿Cómo se presentan el futuro de la orientación profesional en la Región? ¿Qué alternativas ve posible a las actuales?
Valoraciones personales sobre la situación de la Orientación en la Región	¿Cómo valora que está en la actualidad la Orientación Profesional en la Región? ¿Hacia dónde se dirige la orientación en la Región?

*Fuente:* Elaboración propia

Estructura y puntos claves en las preguntas:

- Información del proyecto y petición de colaboración
- El proceso de orientación que se sigue con los usuarios en la Entidad
- Aspectos positivos de los programas
- Dificultades presentadas en el proceso de orientación
- Futuro de la orientación
- Valoraciones personales sobre la situación de la orientación en la Región

### **3.5.5. Grupo de discusión con los profesionales de los servicios.**

Para la realización de los grupos de discusión se utilizaron como instrumentos de apoyo:

- a. *Ficha para orientadores del grupo de discusión*

Este documento se utilizó para recoger los datos personales, profesionales y de formación de los profesionales que han participado en los grupos. Esta ficha se recoge en el Anexo 4.6

- b. *Guion del moderador sobre los puntos a tratar en el grupo de discusión con orientadores*

En las sesiones se trataron los siguientes aspectos:

- Las necesidades del usuario: Valorar si se cubre la necesidad actual de orientación con los servicios de orientación existentes.
- Las Buenas Prácticas: Conocer lo que se está haciendo bien en orientación profesional en la Región de Murcia
- Las dificultades actuales para los orientadores, respecto a:
  - Recursos disponibles
  - Cualificación y reciclaje del orientador
  - Situación actual de los servicios de orientación profesional en la Región de Murcia.

Los puntos a tratar en el debate con el grupo de orientadores están reflejados en el Anexo 4. 8, Anexo 4.9 y de forma abreviada en la Figura 4.3

c. *Rejilla para el /la observador/ra del grupo de discusión con los orientadores*

Se utiliza para valorar el grupo de discusión desde la perspectiva de un observador que no interviene en el debate. En ella se introducen los nombres de los integrantes del grupo y del observador, así como el lugar en donde se realiza el grupo de discusión y la fecha del mismo. Durante la sesión, el observador rellena una serie de apartados de la ficha y se termina de completar al final de la sesión.

En otro apartado de la rejilla se enumeran las siguientes preguntas que se plantearon al grupo de discusión para ser valoradas por el moderado.

**Figura 4.3**

*Rejilla para el/la observador/a del grupo de discusión*

Grupo de discusión nº1	Celebración del grupo de discusión Localidad: Lugar: Nombre observador	Fecha: ____/____/____
Participantes	Nombre	Entidad
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
Preguntas que se plantearon a los orientadores en los grupos de discusión		
1. ¿Consideráis que en la actualidad los servicios de orientación de la comunidad son los adecuados?		
2. ¿Se cubre la necesidad actual de orientación con los servicios de orientación existentes?		
3. ¿Qué dificultades encontráis que hay en la actualidad para realizar correctamente el proceso de orientación?		
4. ¿Podrías concretar más estos puntos con vuestras experiencias personales?		
Algunos aspectos de interés para el/la Observador/a crítico/a	Desarrollo de la sesión	- ¿Cómo están distribuidos los participantes en el espacio? - ¿Cómo comienza la sesión? <i>Tipo de asistentes y situaciones:</i> -Situaciones de tensión - ¿Cómo controla el moderador la situación en los momentos tensos - ¿Cómo finaliza la sesión? - ¿Hace Resúmenes de los resultados?
NOMBRE DEL OBSERVADOR: (FECHA: ____/____/____)		ENTIDAD: CELEBRACION DEL GRUPO DE DISCUSIÓN N.º

Fuente: Elaboración propia a partir del texto de Suárez Ortega (2005)

Apartado de Valoración del moderador en aspectos como:

- ¿Cómo Lanza la pregunta al grupo
- ¿Qué gestos hace?
- ¿Mira al auditorio?
- ¿Cómo es el tono de voz?
- ¿Cómo es la velocidad de la voz
- ¿El volumen es el adecuado?
- ¿Cómo es su postura corporal?
- ¿Reformula las preguntas?
- ¿Se muestra asertivo?
- ¿Controla la situación?
- ¿Controla los silencios?

▪ Apartado de Valoración sobre el desarrollo de la sesión

-*El espacio*: ¿Cómo están distribuidos los participantes en el espacio?

¿Cómo comienza la sesión?

-*Tipo de asistentes y situaciones*:

Charlatán, Boicoteador, Asertivo, Agresivo, Pasivo.

-*Situaciones de tensión*

¿Cómo controla el moderador la situación en los momentos tensos?

¿Cómo finaliza la sesión?

¿Hace Resúmenes de los resultados?

Al final de la sesión el observador valora si se han profundizado en estas preguntas y también si han aparecido otros temas de interés o que se hayan alejado del tema. Dicha rejilla se recoge en el Anexo 4.10 y en esta tabla de forma resumida.

### **3.5.6. Grupo de discusión de los usuarios de los servicios**

La realización de los grupos se ubicó en los siguientes lugares:

-Dos grupos en el centro de la juventud del Ayuntamiento de Alcantarilla los días 17 y 25 de febrero de 2014.

-Un grupo en la Universidad de Murcia, en un aula de facultad de Sociología el día 11 de abril de 2014

-Un grupo en la sede de la Agencia de Desarrollo local del Ayuntamiento de Murcia el día 24 de abril de 2014.

Para la realización de los grupos de discusión se utilizaron:

a. *Ficha para usuarios de los servicios grupo de discusión.*

En esta ficha se pregunta sobre datos personales, profesión, situación laboral, formación y orientación recibida en los diferentes servicios de orientación. Ésta está reflejada en el Anexo 4.11.

b. *Guion del moderador sobre los puntos a tratar en los grupos de discusión con los usuarios de los servicios*

Este guion se centró en tres puntos principales:

-Conocer las necesidades actuales del usuario de orientación

-Averiguar: ¿Qué se está haciendo bien en orientación profesional?

-Identificar las dificultades actuales en los procesos de orientación

Los puntos a tratar y las preguntas para el debate se pueden apreciar en la Tabla 4.19.

**Tabla 4.19**

*Cuestiones a tratar en los grupos de discusión con usuarios*

<b>TEMA A TRATAR</b>	<i>Necesidades actuales del usuario de orientación</i>	<i>¿Qué se está haciendo bien en orientación profesional?</i>	<i>Identificar las dificultades actuales en los procesos de orientación</i>
<b>PREGUNTAS SOBRE EL TEMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se cubre la necesidad actual de orientación con los servicios de orientación existentes?</li> <li>• ¿Cómo valoran la situación actual de los servicios de orientación en la comunidad? (Precariedad, pocos recursos, buenos recursos).</li> <li>• ¿Qué necesitan los usuarios de los servicios?</li> <li>• ¿Cómo se les hace el proceso de orientación?</li> <li>• ¿Se ofrece la orientación que necesitan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué consideráis que estáis haciendo bien como buena práctica en los servicios de orientación que conocéis?</li> <li>• ¿Qué aportan de positivo los orientadores?</li> <li>• ¿Qué necesitan los usuarios?</li> <li>• ¿Cómo se realiza el proceso de orientación?</li> <li>• ¿Hay seguimiento del proceso?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la situación actual de la orientación en la Región?</li> <li>• ¿Cómo mejorar la situación?</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia

Este guion ampliado se recoge en los Anexos 4.7. 4.8.y 4.9.

c. *Rejilla para el /la observador/a del grupo de discusión con usuarios*

En ella igual que en los grupos con orientadores el observador anota los nombres de los integrantes y del observador, así como el lugar en donde se realiza el grupo de discusión y la fecha del encuentro.

Seguidamente se presentan las siguientes preguntas que se plantean al grupo de discusión para ser valoradas por el moderador. La rejilla es similar a la de orientadores, excepto las preguntas que se lanzan al grupo de discusión. Se puede apreciar en la Figura 4.4.

Durante la sesión el observador se encargó de rellenar esta serie de apartados de la ficha, que es completada también al final de la sesión. La rejilla ampliada está contenida en el Anexo 4.10. En ella se valoran los siguientes puntos:

*Valoración del moderador sobre las siguientes cuestiones:*

- ¿Cómo lanza la pregunta al grupo?
- ¿Qué gestos hace?
- ¿Mira al auditorio?
- ¿Cómo es el tono de voz?
- ¿Cómo es la velocidad de la voz?
- ¿El volumen de voz es el adecuado?
- ¿Cómo es su postura corporal?
- ¿Reformula las preguntas?
- ¿Se muestra asertivo?
- ¿Controla la situación?
- ¿Controla los silencios?

*Sobre el desarrollo de la sesión:*

- ¿Cómo están distribuidos los participantes en el espacio?
- ¿Cómo comienza la sesión?

**Figura 4.4**

*Resumen de Rejilla para el/la observador/ra del grupo de discusión usuarios*

Grupo de discusión N.º	Celebración del grupo de discusión Localidad: _____ Lugar: _____ Nombre observador _____	Fecha: ____/____/____
<b>Participantes</b>	<b>Nombre</b>	<b>Entidad</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
Preguntas al grupo • ¿Cómo valoráis la situación actual de los servicios de orientación en la comunidad? :(Precariedad, pocos recursos, buenos...) • ¿Qué consideráis que se está haciendo bien como buena práctica en los servicios de orientación que conocéis? • ¿Cuál es la situación actual de la orientación en la Región?		
Algunos aspectos de interés para el/la observador/A crítico/a	Moderador/a	- ¿Cómo lanza la pregunta al grupo? - ¿Qué gestos hace? - ¿Mira al auditorio? - ¿Cómo es el tono de voz? - ¿Cómo es la velocidad de la voz? - ¿El volumen de voz es el adecuado? - ¿Cómo es su postura corporal? - ¿Reformula las preguntas? - ¿Se muestra asertivo? - ¿Controla la situación? - ¿Controla los silencios?
Algunos aspectos de interés para el/la Observador/a crítico/a	Desarrollo de la sesión	- ¿Cómo están distribuidos los participantes en el espacio? - ¿Cómo comienza la sesión?  <i>Tipo de asistentes y situaciones:</i>  -Situaciones de tensión - ¿Cómo controla el moderador la situación en los momentos tensos - ¿Cómo finaliza la sesión? - ¿Hace Resúmenes de los resultados?
NOMBRE DEL OBSERVADOR:		
ENTIDAD:		
CELEBRACION DEL GRUPO DE DISCUSIÓN N.º		
(FECHA: ____/____/____)		

Fuente: Elaboración propia

- Tipo de asistentes en el grupo, sus reacciones y situaciones que se presentan:

Asertivo, Agresivo, Pasivo, Participativo, Conciliador

- *Situaciones de tensión que se producen en el grupo*
- ¿Cómo controla el moderador la situación en los momentos tensos
- ¿Cómo finaliza el moderador la sesión?
- ¿Hace resúmenes de los resultados y de los temas que han salido en el grupo?

Al final de la sesión el observador valora si se han profundizado en estas preguntas y también si han aparecido otros temas de interés o que se hayan alejado del tema.

#### **4. Proceso de recogida y registro de la información FASE II**

El proceso de recogida de información comenzó en el 2013 con una primera toma de contacto con diferentes entidades dedicadas a la orientación.

A lo largo de todo el proceso se utilizó un cuaderno de campo para recoger todas las impresiones, informaciones, encuentros y aspectos de interés de las diferentes entidades y de interés para la investigación.

Para la toma de contacto en primer lugar, se envió a las entidades seleccionadas una carta personalizada por correo electrónico solicitando su colaboración para esta investigación. Posteriormente se contactó telefónicamente con los responsables de las entidades para concretar una entrevista personal en las oficinas de los centros.

Además de las entidades seleccionadas se contactó con otras dos entidades a nivel nacional y que desde hace años disponen de servicios de orientación en Murcia, pero rehusaron participar, alegando una de ellas que en esos momentos (debido a las políticas de recorte) no disponía de servicio de orientación y en el otro caso porque consideraban que su servicio no debía compararse con los servicios públicos. Por último, otras entidades dedicadas a la inclusión social no contestaron a la invitación, posiblemente por no disponer en ese momento servicio de orientación.



Se pensó también en otras entidades como la Cámara de Comercio, Comisiones Obreras y la Confederación de Empresarios de la Región (CROEM) como candidatas para que participaran en la investigación, ya que durante mucho tiempo realizaron actividades de orientación e incluso esta última organizaba encuentros anuales con orientadores; pero en el momento del comienzo de la investigación no tenían subvenciones para realizar servicio de orientación (y por tanto ningún programa activo), por lo que se desestimó su participación.

#### 4.1. Cuaderno de campo

A lo largo de todo el proceso se utilizó un cuaderno de campo. Este instrumento se ha utilizado para recoger anotaciones de lo acontecido en cada visita a los centros y en cada comunicación con las entidades, en el caso de la recogida de cuestionarios, visitas, entrevistas, consultas, etc. (Figura 4.5). En él se han ido anotando impresiones del investigador sobre las observaciones y las dificultades acontecidas durante la investigación.

Se ha utilizado como instrumento para organizar la información y posteriormente redactar los capítulos de la investigación.<sup>5</sup>

**Figura 4.5**  
*Modelo hoja cuaderno de campo*

FECHA	CENTRO	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	
			DIFICULTADES	LOGROS
			1.	1.
			2.	2.
			3.	3.
			4.	4.
			5.	5.
			6.	6.
			7.	7.
			8.	8.
			9.	9.
			10.	10.

Fuente: Elaboración propia

<sup>5</sup> En el Anexo 4.12 se pueden observar algunas hojas del cuaderno de campo sobre las visitas a los centros.

## **4.2. Aplicación del Cuestionario de Necesidades de orientación profesional de personas adultas (NOPPA) (Fase II)**

La información se recopiló en diferentes servicios de empleo de Murcia a lo largo de 2015 y el primer semestre de 2016.

Para ello en algunos casos como en el Ayuntamiento de Murcia y el SEF (en el caso de las Escuelas Taller que financia el SEF), se contó con la colaboración de las entidades para aplicar los cuestionarios, y en otros casos, como el municipio de Molina, Alcantarilla y el COIE la investigadora aplicó personalmente los cuestionarios a los usuarios.

Se aplicaron los cuestionarios a los usuarios de las siguientes entidades:

1. Agencia de desarrollo local del Ayuntamiento de Murcia, 95 cuestionarios
2. Agencia de desarrollo local del Ayuntamiento de Alcantarilla, 60 cuestionarios
3. Usuarios servicios de orientación de municipio Molina de Segura (SEF y Agencia desarrollo local), 74 cuestionarios
4. Centro de Orientación e Información Universitaria de la Universidad de Murcia (COIE), 88 usuarios
5. Escuela Taller Ayuntamiento Cartagena, 15 cuestionarios
6. Escuela Taller Ayuntamiento de Lorquí, 11 cuestionarios
7. Escuela Taller del Ayuntamiento de Alguazas, 12 cuestionarios
8. Escuela Taller Ayuntamiento de la Unión, 17 cuestionarios
9. Escuela Taller Ayuntamiento de Jumilla, 18 cuestionarios
10. Taller de empleo del Ayuntamiento de Alcantarilla, 14 cuestionarios

En la recogida de información, destacar que todos los usuarios de las Escuelas Taller de los ayuntamientos mencionados son al mismo tiempo usuarios de orientación de las oficinas de empleo del SEF en la localidad más cercana, ya que provienen de sus bases de datos como demandantes de empleo, y estos programas a los que pertenecen están subvencionados por el Servicio regional de Empleo y Formación de la Comunidad (Ver Tabla 4.9).

### **4.3. Aplicación del Protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio o programa de orientación para el empleo (Fase II)**

Los contactos con todas las entidades se realizaron entre septiembre de 2013 y septiembre de 2015. Para ello, primeramente, se identificaron los servicios existentes en la Comunidad Autónoma a través de fuentes documentales. A continuación, se envió previamente una carta de presentación vía correo electrónico y, entre los servicios que contestaron, se concertó telefónicamente una entrevista con los responsables para visitar el centro.

Se han visitado los diversos servicios entre octubre de 2013 y septiembre de 2015. Asimismo, para cumplimentar los datos del protocolo, se ha entrevistado a técnicos y responsables de dichos servicios.

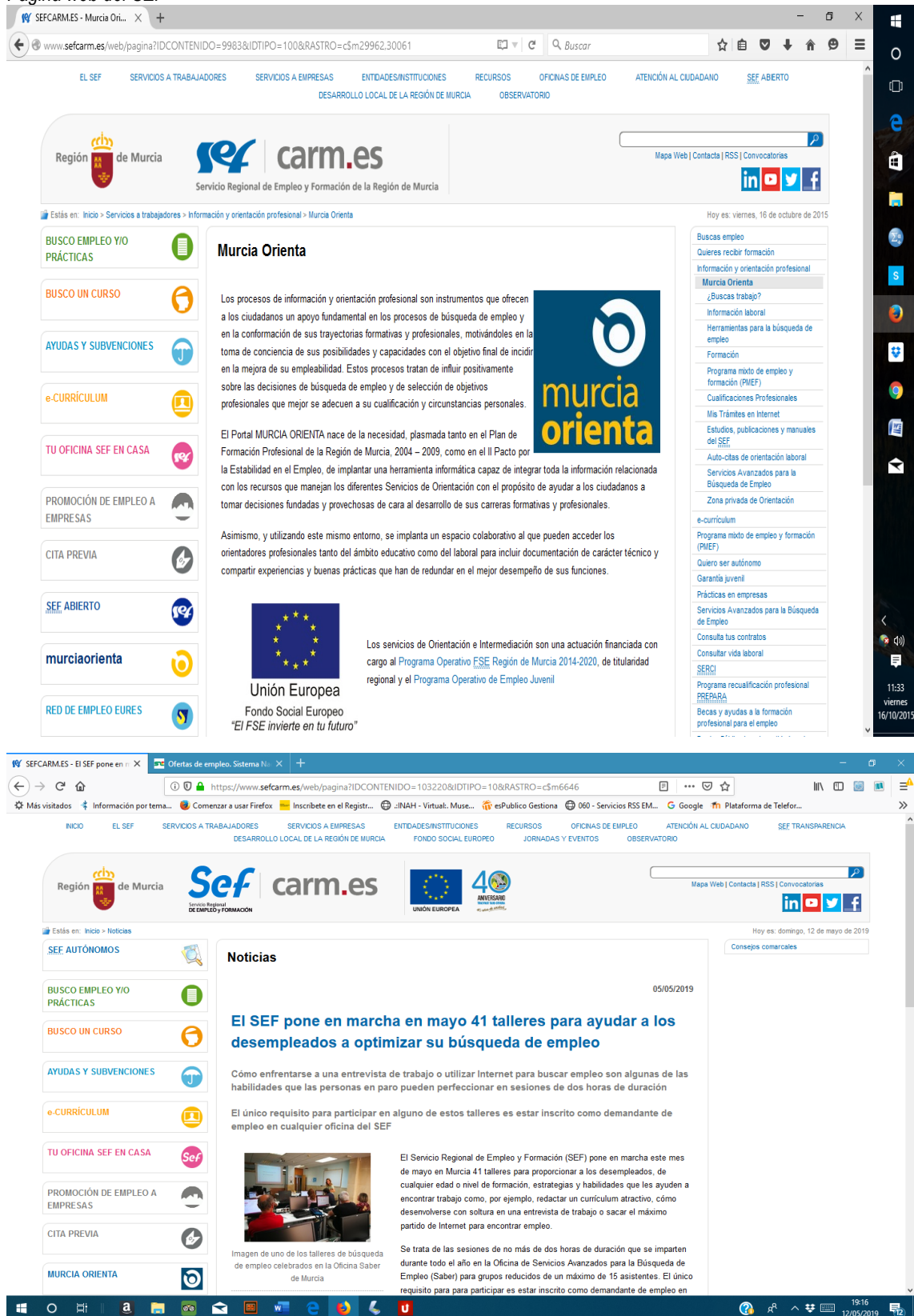
A continuación, describimos los servicios participantes en el estudio.

#### **N.º 1. Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) de Murcia.**

En esta entidad se contactó por email y telefónicamente con el responsable del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos. Se realizó una primera entrevista personal en su despacho del SEF para explicar el proyecto, y posteriormente se mantuvo otra reunión con esta misma persona y otra persona responsable de orientación. En esta reunión se solicitó la posibilidad de pasar el cuestionario en las oficinas de empleo, opción que valoraron inviable debido a la poca disponibilidad de tiempo de los técnicos. Ante esta situación se optó por contactar con la responsable de Escuelas Taller del SEF, quien nos facilitó la posibilidad de aplicar los cuestionarios a los alumnos de algunas de las Escuelas Taller que subvenciona el SEF en los Ayuntamientos de la Comunidad de Murcia.

También, gracias a estas entrevistas, se obtuvo la colaboración de otra tercera persona con responsabilidad en el Departamento de Orientación, quien facilitó la información para el protocolo y algunos de los cuestionarios anónimos que solicitaron a los orientadores y recomendaron, ante la poca respuesta por parte de los orientadores, que se enviara el cuestionario directamente a las oficinas de empleo.

**Figura 4.6**  
Página web del SEF



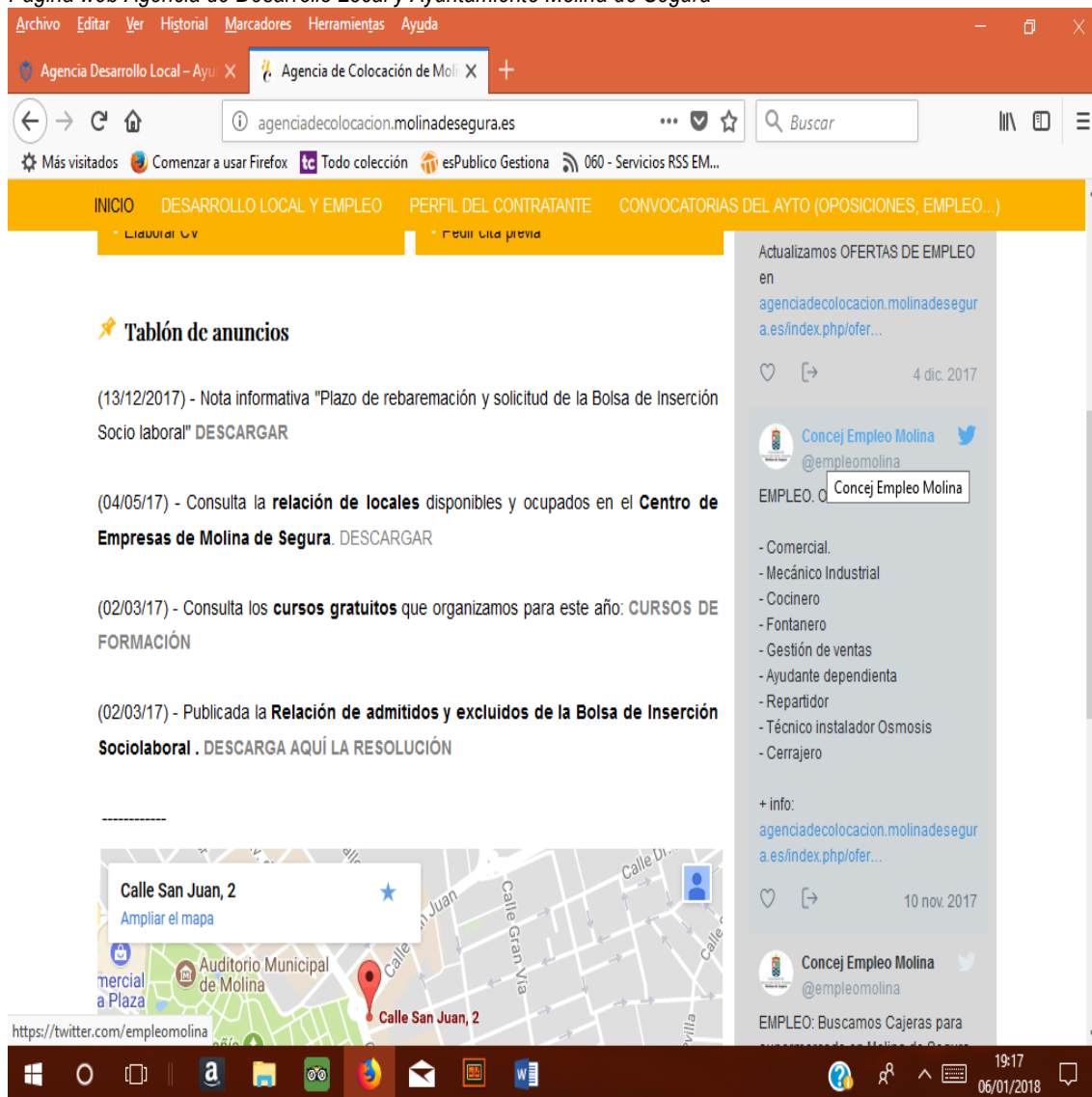
Fuente: <http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=8&IDTIPO=180>

## N.º 2. La Agencia de Desarrollo Local (ADL) de Molina de Segura

En esta entidad se contactó en la Agencia de Desarrollo Local con los orientadores y en otra entrevista con la concejala de empleo del ayuntamiento en ese periodo electoral, quien en entrevista personal nos informó de las acciones en tema de orientación en dicha agencia y nos derivó para posteriores entrevistas con la técnica de orientación de mayor antigüedad en el servicio, ya que el director de la agencia se encontraba con una larga baja por enfermedad. Se realizaron varias visitas al servicio para recoger la información del protocolo, hablar con los orientadores de menores de 30 años y los encargados de los colectivos de parados de mayores de 30, así como para recoger las escalas EVPO de orientadores.

**Figura 4.7**

*Página web Agencia de Desarrollo Local y Ayuntamiento Molina de Segura*



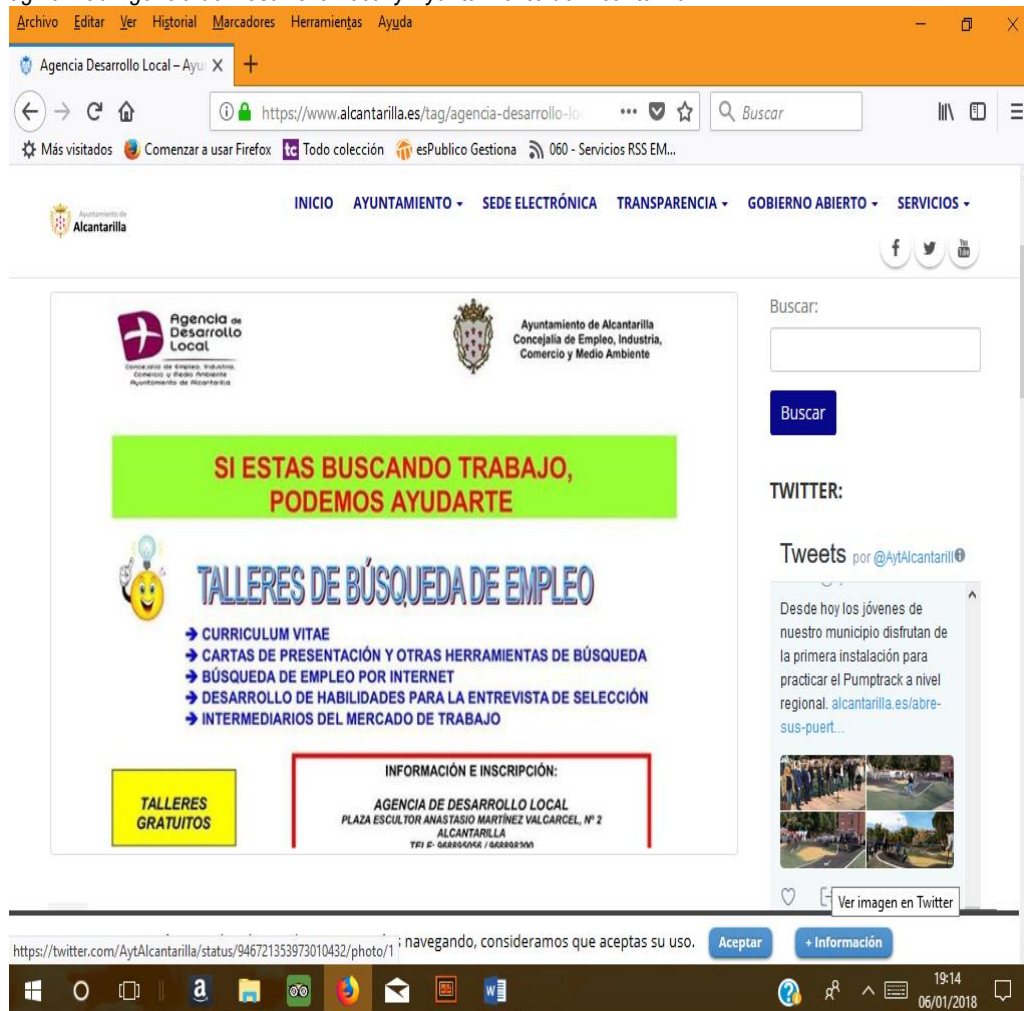
Fuente: <http://agenciadecolocacion.molinadesegura.es/> y

[http://portal.molinadesegura.es/index.php?option=com\\_content&view=featured&Itemid=101](http://portal.molinadesegura.es/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=101)

### N.º 3. La Agencia de Desarrollo Local (ADL) de Alcantarilla

En Alcantarilla, tras enviar cartas a varias concejalías como las de empleo y cultura, y realizar varios contactos telefónicos, fue posible mantener una entrevista con el responsable de la Agencia de Desarrollo local y con la Orientadora del servicio de la ADL, quienes facilitaron total disponibilidad para pasar los cuestionarios, fichas y rellenar los protocolos. También colaboró la orientadora para jóvenes menores de 30 años que en ese momento pertenecía a la Concejalía de Cultura. Se realizaron cinco visitas al centro para hablar con los orientadores y otras tantas para los grupos de discusión y aplicar los cuestionarios.

**Figura 4.8**  
 Página web Agencia de Desarrollo Local y Ayuntamiento de Alcantarilla



Fuente: <https://www.alcantarilla.es/tag/agencia-desarrollo-local/>

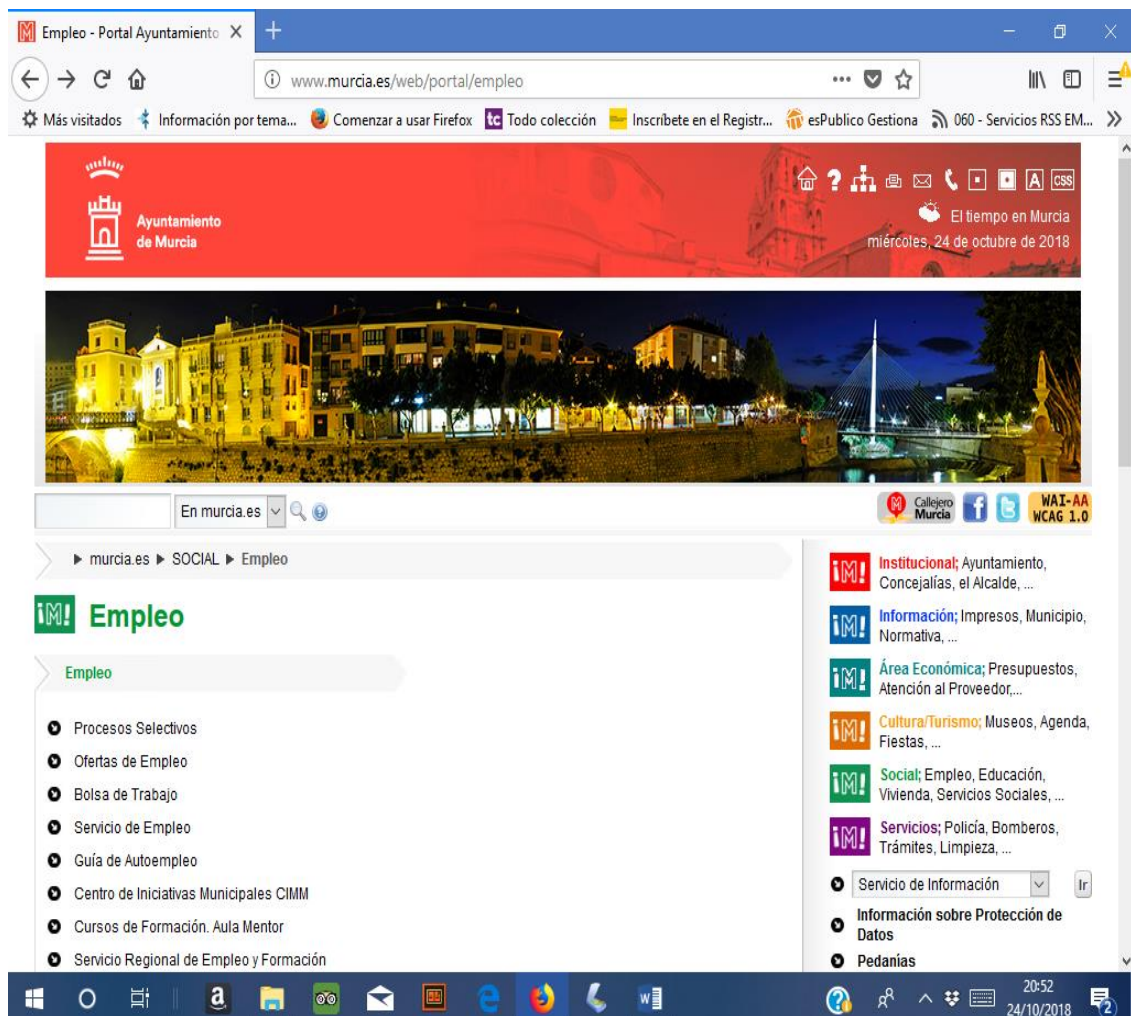
## N.º 4. La Agencia de Desarrollo Local (ADL) de Murcia

En esta entidad se mantuvieron varios contactos con el coordinador de la Agencia de Desarrollo, quien facilitó la posibilidad de aplicar los cuestionarios entre los usuarios que asistían a sus servicios de orientación de Murcia y del centro de recursos de la pedanía de Alquerías, así como rellenar las encuestas y protocolo. Además, gracias a este servicio, se facilitó la realización de los grupos de discusión en las instalaciones de dicho centro en horario de tarde.

También se contó con la colaboración en varias ocasiones que se acudió al centro, de las dos orientadoras de la ADE de ese ayuntamiento de Murcia, así como con el responsable de los orientadores del Centro de Recursos de Alquerías.

**Figura 4.9**

*Página web Agencia Desarrollo Local y Ayuntamiento de Murcia*

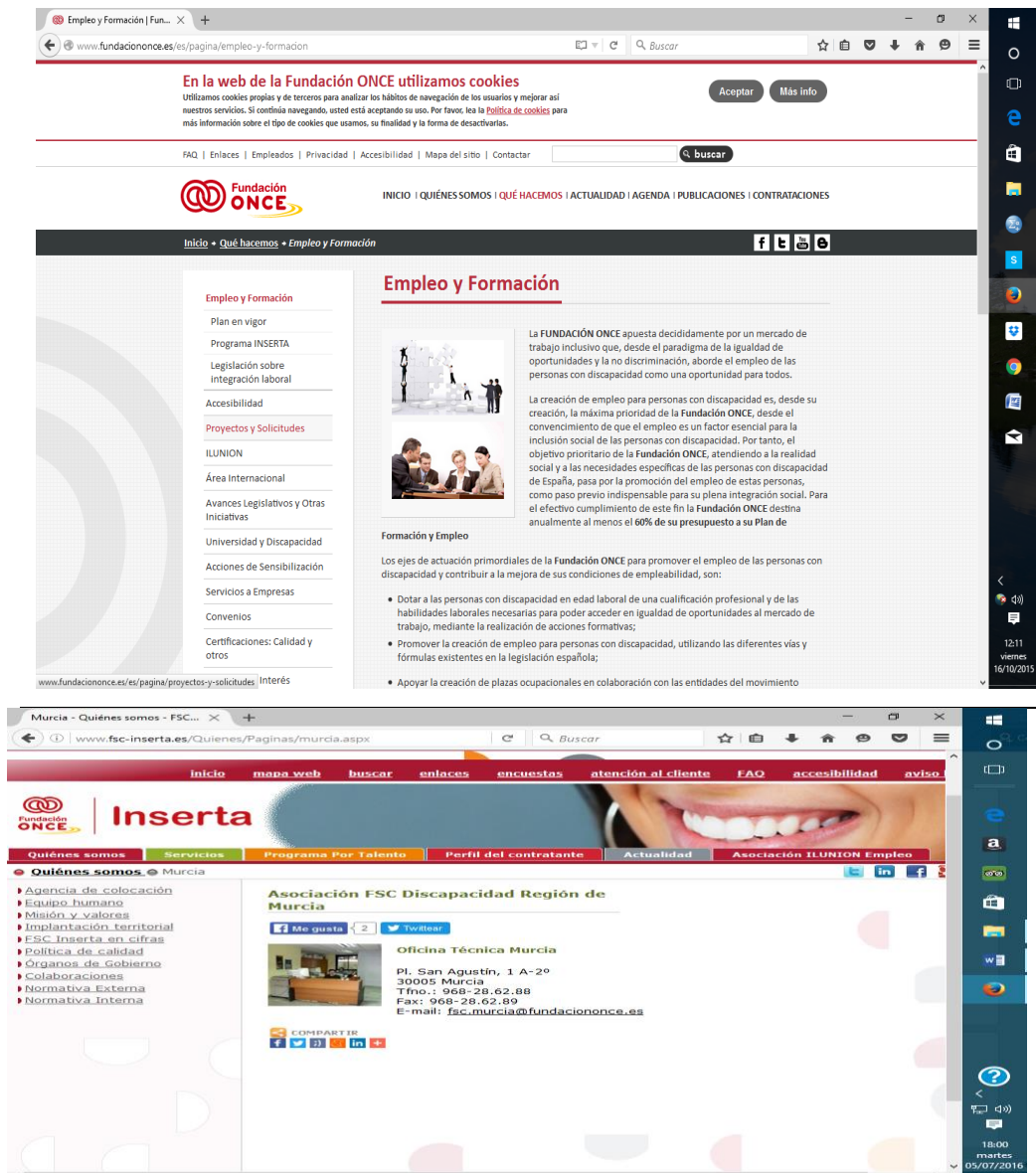


Fuente: <http://www.informajoven.org/info/trabajo/>

## N.º 5. Fundación ONCE/FUNDOSA

En esta entidad se contactó con el delegado de la ONCE de Murcia, quien nos dirigió para el tema de la investigación a la orientadora de intermediación y empleo de la ONCE en Murcia y se contactó por mediación de esta última con la responsable del Servicio de Orientación de FUNDOSA en Murcia. Con estas profesionales se mantuvieron varios encuentros y participaron en varias actividades de la investigación, facilitando la recogida de información necesaria de su servicio.

Figura 4.10  
Página web ONCE/FUNDOSA



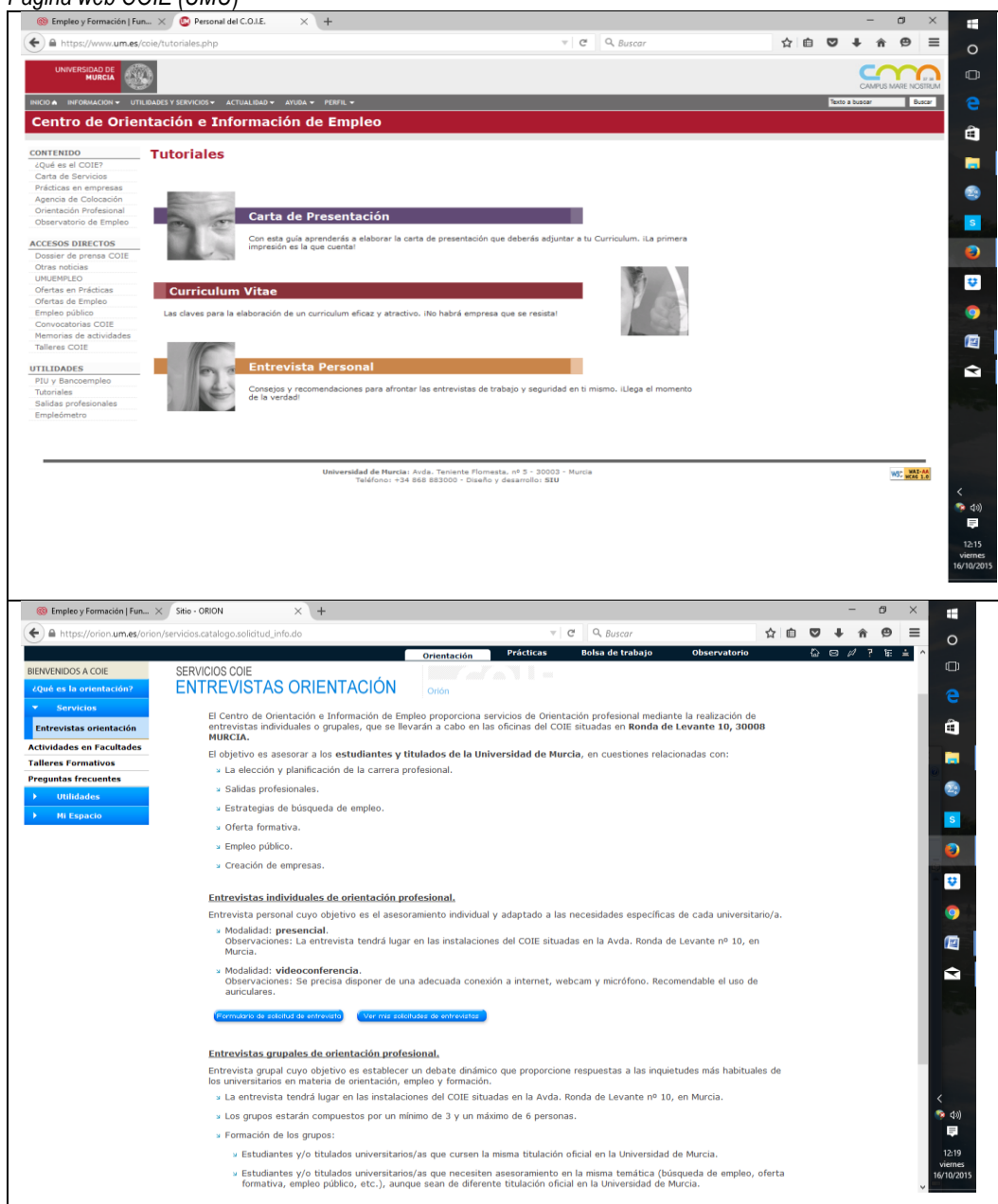
Fuente: <http://www.fundaciononce.es/es/pagina/empleo-y-formacion>  
<http://www.fsc-inserta.es/Quienes/Paginas/Empresa.aspx>



## N.º 6. El Centro de Orientación e Información y empleo (COIE) de la UMU

En el COIE se contactó con la directora del COIE de la Universidad de Murcia y un técnico de orientación en el COIE, quienes ofrecieron la posibilidad de que fuéramos a aplicar los cuestionarios dentro de sus cursos de formación a usuarios de su servicio, y facilitaron la realización de encuestas a usuarios y a técnicos, así como el protocolo del centro. Se realizaron siete visitas en el 2014 en dependencias de la Universidad y el COIE para recabar información, aplicar los cuestionarios y además realizar un grupo de discusión en sus instalaciones.

Figura 4.11  
Página web COIE (UMU)



Fuente: <https://www.um.es/coie/tutoriales.php> –

En resumen, en la Tabla 4.20. se recogen las entidades participantes en el estudio, la localidad en la que están ubicadas, el tipo de usuarios que atienden y los informantes

**Tabla 4.20**

*Entidades participantes en protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio*

ENTIDAD	LOCALIDAD	TIPO DE USUARIOS DE ORIENTACIÓN QUE ATIENDE	INFORMANTES
1. Servicio regional de empleo y formación (SEF) de Murcia.	Toda la Región de Murcia región	Todo tipo de demandantes de empleo de la Región de Murcia	Servicio de Orientación e intermediación y contratos Sección de Orientación Sección Escuelas taller del SEF,
2. La Agencia de Desarrollo Local (ADL) de Molina de Segura	Municipio de Molina de Segura	Todo tipo de demandantes de empleo del municipio de Molina de Segura	Concejalía de empleo en (2014), Técnico de orientación de la ADL
3. La Agencia de Desarrollo Local (ADL) de Alcantarilla	Municipio de Alcantarilla	Todo tipo de demandantes de empleo del municipio de Alcantarilla	Agencia de Desarrollo Local Ayuntamiento Orientadoras de ADL
4. La Agencia de Desarrollo Local (ADL) de Murcia	Municipio de Murcia	Todo tipo de demandantes de empleo del municipio de Murcia	Coordinador de la Agencia de Desarrollo Responsable de Orientadores ADL. Murcia,
5. Fundación ONCE/FUNDOSA	Murcia y Cartagena	Todo tipo de demandantes de empleo con discapacidad del municipio de Murcia y Cartagena	-Orientadora de intermediación y Empleo de ONCE en Murcia -Responsable del Servicio de orientación de FUNDOSA,
6. El Centro de Orientación e Información y empleo (COIE) de la Universidad de Murcia (UMU)	Murcia	Estudiantes y egresados de la Universidad de Murcia	-Directora del COIE. -Técnicos del servicio de Orientación.

*Fuente:* Elaboración propia

#### **4.4. Escala de Valoración de criterios básicos en la prestación de servicios de orientación (EVPO) (versión personas usuarias del servicio) (Fase II)**

La aplicación de las escalas que pertenecen a la fase 3, dentro del objetivo 3, se realizó durante los años 2015 y 2016. En el caso de los usuarios/as se aplicaron directamente en los centros y entidades de orientación, teniendo un seguimiento desigual en los servicios dado que se enviaron a diferentes servicios y en cada uno de ellos hubo diferente implicación, bien por parte del servicio o de los usuarios. Para facilitar la agilidad a los servicios, las escalas se enviaron a los centros y fueron ellos quienes las aplicaron a los usuarios y nos las devolvieron.

En el caso del SEF, dada la imposibilidad de aplicar las escalas en las oficinas de empleo por intermediación del Servicio de Escuelas Taller del SEF, se aplicaron en diferentes municipios en los siguientes servicios financiados el Servicio Regional de Empleo y Formación: Escuela Taller del Ayuntamiento de Cartagena, Escuela Taller del Ayuntamiento de Lorquí, Escuela Taller del Ayuntamiento de Alguazas, Escuela Taller del Ayuntamiento la Unión, Escuela Taller del Ayuntamiento de Jumilla. Todos los alumnos para acceder a dichos talleres tuvieron que en algún momento acudir al servicio de orientación, ya que son los orientadores quienes derivan a esta actividad tan específica y tan valorada de formación.

#### **4.5. Escala de Valoración de criterios básicos en la prestación de servicios de orientación (EVPO) (versión Profesionales de la Orientación) (Fase III)**

Las escalas a orientadores, también dentro de la fase 3 y están relacionados con el objetivo 3, se aplicaron durante el año 2015 y 2016 en todos los servicios que participaron en la investigación.

Este cuestionario a pesar de ser voluntario y anónimo, no todos los orientadores del SEF se ofrecieron a rellenarlo. Este cuestionario a pesar de ser un instrumento breve y fácil de rellenar para el orientador, fue la tarea más larga y en la que existió menos colaboración. En el caso del SEF, dado el gran número de orientadores, en un primer intento fue el propio servicio quien se ofreció al envío de las escalas a cada orientador de las oficinas, pero se consiguieron pocos resultados, y una segunda vez aconsejados por la responsable de la Sección de Orientación; personalmente se envió por email el cuestionario con una carta explicativa de invitación a cada orientador de las oficinas. Se consiguió que contestaran entre los orientadores un total de 76 escalas.

Respecto al resto de los servicios que participaron en la investigación se recogieron en persona las escalas y todos los orientadores la rellenaron sin contratiempos.

## **5. Procedimientos y técnicas de análisis de datos**

Para el análisis de datos se han utilizado indistintamente las técnicas cuantitativas y las cualitativas que se complementan y permiten elaborar conclusiones más exhaustivas en la investigación.

En el análisis de los datos cuantitativos se ha utilizado el paquete estadístico SPSS 24, realizando un estudio de fiabilidad y de validez del cuestionario para la muestra de nuestro estudio, así como diversos análisis descriptivos e inferenciales. Asimismo, a partir de las transcripciones de las entrevistas y grupos de discusión se ha elaborado un sistema de categorías con recuento de frecuencias y un análisis cualitativo del contenido. Las técnicas de análisis de datos a utilizar han sido:

### **5.1. Análisis cuantitativos**

Mediante la técnica de análisis de datos cuantitativos hemos podido identificar y describir de una manera objetiva y sistemática los datos numéricos obtenidos aplicando técnicas estadísticas que producen datos estadísticos concretos a fin de lograr conclusiones y determinar tendencias y relaciones causales sobre los mismos. Se han utilizado para explicar, predecir y controlar en nuestro caso el objetivo 2 y 3 (Arnau Gras, 1981 y 1990a,1990b; Edel Navarro, 2007; Mayntz, Holm, Hübner, 1980; Nolan y Heinzen, 2008).

#### **5.1.1. Fiabilidad y validez del Cuestionario de Necesidades de Orientación Profesional de personas adultas**

Este cuestionario fue sometido a un estudio de validez y fiabilidad por parte de las autoras. (Padilla-Carmona *et al.*, 2012). En el estudio de Murcia, la fiabilidad de las escalas se estudia mediante el índice Alpha de Cronbach y la validez de los factores se ha analizado a través del Análisis factorial Exploratorio. Todo ello utilizando el paquete estadístico SPSS 24., tal como se muestran en el capítulo de resultados.

### **5.1.2. Estadísticos descriptivos e inferenciales sobre la muestra principal**

De toda la recolección de datos y la medición numérica de las preguntas específicas, de las respuestas de los participantes del cuestionario NOPPA se han analizado los datos, utilizando para ello programas informáticos SPSS-24, realizándose un estudio descriptivo e inferencial de carácter cuantitativo (medidas de tendencia central y de dispersión) de sus variables.

#### *5.1.2.1. Estadísticos descriptivos sobre la muestra principal*

Se han realizado análisis descriptivos comparativos de tendencia central y de dispersión del cuestionario NOPPA, análisis factoriales y posteriormente se han realizado los valores rotados (método Varimax) de los ítems en los componentes principales. Anteriormente a este proceso, se ha realizado prueba de KMO y Bartlett, para comprobar que la adecuación muestral al análisis factorial resultaba deseable.

#### *5.1.2.2. Estadísticos inferenciales sobre la muestra principal*

En primer lugar, se han realizado pruebas de normalidad, la prueba de Levene y W de Shapiro-Wilk a fin de comprobar la homogeneidad de varianzas entre grupos.

Se han aplicado pruebas Paramétricas ANOVA, para contrastar las diferencias de medias y para comprobar la existencia o no de relación entre los tipos de necesidades y las variables sociodemográficas, en el caso de las distribuciones que reunían las condiciones de normalidad. Además, se han realizado las pruebas no paramétricas de U de Mann-Whitney: Kruskall-Wallis

### **5.1.3. Estadísticos descriptivos e inferenciales a partir de escalas EVPO de usuarios y profesionales**

Para dar respuesta a los objetivos propuestos, los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente utilizando el paquete estadístico SPSS 24 las escalas de valoración de los servicios EVPO, versión usuario y profesional.

#### *5.1.3.1. Estadísticos descriptivos de las escalas EVPO usuarios y profesionales*

Los análisis factoriales se realizaron a través del método de Ejes principales con rotación Varimax con Kaiser, a fin de identificar los factores presentes y el porcentaje de varianza explicado. Previamente se ha analizado la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach y se comprobaron la prueba KMO y prueba de Bartlett, para decidir sobre la idoneidad del análisis factorial.

#### *5.1.3.2. Estadísticos inferenciales de las escalas EVPO usuarios y profesionales*

Se han realizado análisis inferenciales, utilizando pruebas paramétricas y no paramétricas. Para la comparación de respuestas de ambos grupos, los resultados de las pruebas de normalidad se aplica la prueba (Shapiro-Wilk) y de homogeneidad de varianzas (Levéne), ANOVA y la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney como medida de comparación a partir de las medianas. (Amón, 2006; Bisquerra, 2004; Buendía, 2004; Hernández Sampieri, Kerlinger, 2002, 2008; López-Roldán y Fachelli, 2015; Pérez Juste, 2012; Rubio y Berlanga, 2012).

## **5.2. Análisis cualitativos**

Para la consecución de los objetivos planteados en el punto 4.2 se adoptó un método o enfoque cualitativo (Creswell, 2014; Davies y Gannon, 2006; Denzin y Lincoln, 2011; Teddlie y Tashakkori, 2010), mediante el cual se pretende comprender lo que sucede sobre buenas prácticas en los servicios de orientación, describiendo de forma sistemática las características de las variables presentadas y de los fenómenos; permitiendo además este tipo de enfoque ir generando y refinando categorías conceptuales, así como describir e ir validando las relaciones y asociaciones entre los fenómenos mediante el estudio de seis casos o servicios de orientación.

Gracias a los estudios de casos se *permite la generalización ya sea sobre una instancia o desde una instancia o una clase, se concentra en lo oculto y complejo de cada caso y debe representar las discrepancias o conflictos que aparecen entre los puntos de vista que adoptan los participantes* (Fonseca, 2007:431). Según dicho autor y siguiendo las clásicas teorías de la evaluación de estudios de casos europeos y americanas, este método permite tener en consideración las diferentes opiniones de los implicados. Además, son herramientas para poder contrastar y expresar opiniones de sujetos de forma libre y autónoma y facilita el cambio y la mejora ya que propicia el pensamiento libre mediante el uso del debate y la entrevista, permitiendo que los sujetos se autoevalúen y autodeterminen en las opiniones que emiten ya que los anima a investigar y evaluar mediante su discurso la realidad de la que se debate (Ibáñez, 2000; McDonald, 1981; Suárez Ortega, 2005; Stake, 1994; Stenhouse, 1981).

Las técnicas de análisis de datos que se utilizaron se recogen en los siguientes subepígrafes.

### **5.2.1. Procedimiento de análisis, reducción de datos**

Para los grupos de discusión se invitó a 60 profesionales de orientación de distintas entidades y 60 usuarios de diferentes servicios de orientación, solicitando la colaboración de diversas entidades que proporcionan e imparten orientación laboral en estos momentos en la Región de Murcia. Se ha realizado un análisis cualitativo del contenido de los discursos registrados en los grupos de discusión, aplicando un procedimiento de reducción de datos y obteniendo un sistema de categorías y subcategorías (Álvarez-Gayau, 2005; Carrero, Soriano y Trinidad, 2012; Taylor y Bodgan, 1986). Se han relacionado las categorías con los criterios teóricos sobre la situación actual de los servicios de empleo, las buenas prácticas en los servicios y el futuro profesional del orientador.

A partir del análisis de contenido generado en los discursos de los usuarios y de orientadores se aplicó un procedimiento de reducción y codificación de datos, obteniendo un sistema de categorías y subcategorías (Carrero, Soriano y Trinidad, 2012; Taylor y Bodgan, 1986). Éstas han sido analizadas inicialmente en términos de frecuencias, relacionando categorías y criterios teóricos<sup>6</sup> sobre necesidades educativas y buenas prácticas en orientación. Realizadas las entrevistas, todo el material discursivo fue transcrito y analizado atendiendo a dos dimensiones

---

<sup>6</sup> Concretamente, los criterios de garantía de calidad, utilizados como lista de comprobación, recogidos por el CEDEFOP (2006), sobre: (a) la participación de los usuarios; (b) la competencia profesional de los orientadores; y (c) la mejora del servicio

principales:

- a) Experiencias positivas o puntos fuertes (buenas prácticas)
- b) Aspectos mejorables en los servicios o puntos débiles (y necesidades orientadoras derivadas de los mismos).

Dicha información se trianguló con la procedente de las entrevistas, a fin de abundar y progresar en el discurso subjetivo y estructuras de significados (Brinkmann, 2011; Salazar y Cannella, 2011).

### **5.2.2. Análisis de contenido**

Se realiza un análisis de contenido (O'Connor, Nettin y Thomas, 2008) de las respuestas expresadas por los usuarios en:

- a) Dos preguntas abiertas del *Cuestionario de orientación profesional de personas adultas*, preguntas nº 22 y nº 23 cuyos enunciados son los siguientes:
  - Señale otros aspectos que, a su juicio, necesitaría mejorar o añadirse a los servicios que se proporcionan.
  - Describa alguna experiencia positiva que haya tenido durante el proceso de orientación.
- b) De las entrevistas a los profesionales, entrevistas semiestructuradas de acuerdo con los objetivos del estudio (Lincoln y Denzin, 2000; Tanggaard, 2009). Estas se realizaron personalmente mediante cita previa,
- c) Opiniones recogidas en los grupos de discusión con usuarios
- d) Opiniones recogidas en los grupos de discusión con orientadores

El análisis de la información se realizó mediante la elaboración de un sistema categorial que describe y explica la información textual.

En la medida en que los datos finalmente recogidos se presten a ello, se pretende elaborar un mapa de necesidades de orientación profesional de personas adultas y sus posibilidades de inserción y para gestionar su carrera profesional.



Por último, y con la pretensión de hacer un balance acerca de las buenas prácticas (puntos fuertes) y los aspectos a mejorar (puntos débiles) en los servicios, se integró la técnica DAFO en el análisis (Jiménez Vivas, 2009).

### **5.2.3. Matrices DAFO**

La matriz DAFO es una herramienta estratégica que se utiliza para conocer la situación presente de las organizaciones. Es una estructura conceptual que nos permite identificar: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades todo ello dentro de una matriz cuadrada. Las Amenazas y Oportunidades que surgen del ambiente y las Fortalezas y Debilidades internas de la organización y también se le denomina análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Amenazas).

Se ha valorado su utilización, ya que es una herramienta al mismo tiempo fácil y accesible de utilizar, pero muy potente como mecanismo de análisis de la realidad y de toma de decisiones. Mediante ella en la investigación se pueden comparar entre sí las diferentes variables a analizar y nos facilita el poder elaborar un diagnóstico de la situación y con ello poder incorporar nuevas estrategias de mejoramiento de los servicios de orientación (Martínez Agut, 2009; Jiménez Vivas, 2009; Martínez Agut, 2009; Trujillo, 2010; Gamarra Morales, 2011).

Su distribución consta de factores positivos y factores negativos, y a su vez de factores internos y externos. Los factores positivos internos son las fortalezas, los factores negativos internos las debilidades. Los factores positivos externos son las oportunidades y los factores negativos externos las amenazas, quedando el cuadro como se refleja en la Tabla 4.24. Las fortalezas se consideran todas las actividades o cualidades internas que en nuestro caso realizan las entidades de orientación para conseguir ayudar al orientado. Entre ellas están los recursos humanos y materiales, la financiación y el ambiente.

Las oportunidades se refieren a los acontecimientos que se producen en el exterior y son favorables y/o beneficiosos para los objetivos, en nuestro caso de los servicios de orientación, pueden ser oportunidades económicas, demográficas, sociales, políticas, de nuevas tecnologías, de legislación autonómica o nacional, etc.

Las debilidades internas en las entidades de orientación son los obstáculos o carencias que la misma organización tiene para desarrollar sus funciones. Éstas pueden estar en las infraestructuras, el personal, la formación del orientador, las normas, la burocracia etc.

Las amenazas provienen del exterior en forma de situaciones o acontecimientos que son dañinas para los servicios y pueden limitar o dificultar su desarrollo y objetivos. Entre ellas estarían la falta de financiación, desconfianza del usuario, competitividad y duplicidad de actuaciones de otros servicios de orientación etc.

**Figura 4.3**

*Modelo Matriz DAFO*

<b>FACTORES FAVORABLES</b>	<b>FACTORES INTERNOS</b>		<b>FACTORES DESFAVORABLES</b>
	<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	
	<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>	
	<b>FACTORES EXTERNOS</b>		

*Fuente:* Gamarra Morales (2005), Martínez Agut (2009), y Trujillo (2010).

#### **5.2.4. La triangulación de datos**

Por último, las matrices en los estudios de casos nos proporcionan herramientas para describir y al mismo tiempo valorar los resultados de forma esquemática (Cohen y Lawrence, 1990; Del Rincón y Latorre, 1992; Wilcox, 1993; Arnal, Hammersley y Atkinson, 1994; Bisquerra, 2004). Lo que permitirá realizar una triangulación de los resultados desde diversas perspectivas, y con esta técnica conseguir mayor validez en la investigación, o lo que es igual permitirnos saber que lo que se ha medido es lo que se propuso medir. Para ello hay que ser riguroso en el uso de las fuentes como la observación, las entrevistas y los documentos realizando triangulación de las técnicas.

La triangulación de datos es la combinación de la metodología cuando se estudia un mismo hecho, acontecimiento o fenómeno. Implica tener una gran variedad de datos y métodos. Con ella se intenta que la validez sea más consistente y que se compensen las deficiencias que puedan ocurrir, ya que permite cruzar diferentes fuentes de obtención de datos como las opiniones de los sujetos, material impreso, etc. (Denzin 1978; Okuda y Gómez, 2005; Vega Moreno en Pérez Serrano 2008; Ashatu, 2009). Consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos con la finalidad de aumentar la fortaleza y calidad de un estudio cualitativo (Vega Moreno, 2004; Okuda *et al.*, 2005; Pérez Serrano, 2008).

En este caso se pretende contrastar las opiniones de los usuarios con los documentos, datos obtenidos en los grupos de discusión y entrevistas.

La validez interna se garantiza mediante la triangulación metodológica, según la cual utilizamos distintos instrumentos para el estudio de las mismas variables, análisis de documentos, entrevistas y observación. Para lograr y garantizar la validez de la investigación y con ello lograr medir lo que pretendíamos medir, además del uso de distintas fuentes e instrumentos de observación se ha realizado la triangulación de las técnicas y para ello se necesita que los métodos utilizados para que éstos sean equiparables durante la observación y/o interpretación del fenómeno sean cualitativos.

Sintetizando el capítulo, se ha utilizado un análisis de tipo descriptivo basado en un análisis documental cualitativo de las fuentes documentales (objetivo1), y se ha realizado un estudio descriptivo de carácter cuantitativo (medidas de tendencia central y dispersión) sobre los datos procedentes del cuestionario de necesidades. En el análisis de los datos cuantitativos se ha utilizado el paquete estadístico SPSS 24, realizando un estudio de fiabilidad y de validez del cuestionario, y diversos análisis descriptivos y factoriales, ANOVA y pruebas no paramétricas (objetivo 2).

Asimismo, a partir de las transcripciones de las entrevistas y grupos de discusión se elaboró un sistema de categorías, con recuento de frecuencias y un análisis cualitativo del contenido (objetivo 2 y 3).

Las técnicas de análisis de datos utilizadas han sido:

- Estudio descriptivo de carácter cuantitativo (medidas de tendencia central y dispersión) y análisis factorial entre variables, sobre los datos procedentes del cuestionario de necesidades. Análisis de varianza (ANOVA) y pruebas no paramétricas de U de Mann-Whitney Kruskal-Wallis.
- Análisis cualitativo de los datos procedentes de las preguntas abiertas del cuestionario, de las entrevistas y de los grupos de discusión. Análisis de la información mediante la elaboración de un sistema categorial que describa y explique la información textual.

En la Tabla 4.21 se sintetiza los elementos metodológicos del diseño de la investigación.

**Tabla 4.21**

*Síntesis de los elementos metodológicos del diseño*

Objetivos	Fases y métodos	Muestras de Participantes	Técnicas e instrumentos de recogida de información	Técnicas de análisis
<p><b>Objetivo 1.</b> Elaborar un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo en la Comunidad de Murcia que recoja las diferentes actuaciones y legislaciones a nivel autonómico y local, que se están desarrollando para atender a las necesidades de orientación profesional de las personas adultas.</p>	<p><b>FASE I</b> Estudio de tipo descriptivo basado en un análisis documental.</p>	<p>6 servicios de orientación profesional de la región de Murcia y 6 talleres empleo o escuelas taller de la región de Murcia</p>	<p>Análisis documental (sobre fuentes electrónicas, legislativas, estatutarias, informes, memorias de actividad, estudios de evaluación ponencias de jornadas sobre empleo y orientación, etc..)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de contenido sobre las fuentes documentales.</li> <li>• Análisis y comparación de diferente documentación</li> </ul>
<p><b>Objetivo 2</b> Identificar las necesidades de orientación para la elaboración del proyecto vital y profesional de las personas adultas usuarias de los servicios/programas de orientación para el empleo en la Comunidad murciana, con especial atención a la población considerada como prioritaria (mujeres, jóvenes, inmigrantes, parados de más de 45 años, población rural).</p>	<p><b>FASE II</b> Estudio de tipo descriptivo correlacional, basado en la aplicación de un inventario de necesidades de orientación.</p>	<p>404 personas para cuestionario</p>	<p>Cuestionario (Padilla, Sánchez y Suárez, 2011) a usuarios/as de los servicios/programas de orientación para el empleo (Anexo 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio descriptivo de carácter cuantitativo: Medidas de tendencia central y dispersión / Análisis correlacional / Análisis bivariados para identificar relaciones entre variables.</li> <li>• Pruebas no paramétricas U de Mann-Whitney Kruskal-Wallis.</li> <li>• Estudio cualitativo: Reducción y codificación de datos, obteniendo un sistema de categorías y subcategorías / Análisis de contenido y representaciones gráficas relacionales (la obtención de mapas)</li> </ul>
<p><b>Objetivo 3</b> Valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Comunidad de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas e identificar buenas prácticas dentro de estos servicios.</p>	<p><b>FASE III</b> Estudio de tipo descriptivo y comparativo a partir de estudios de caso.</p>	<p>6 servicios de orientación profesional</p> <p>254 usuarios 76 orientadores 12 responsables y orientadores servicios</p> <p>40 orientadores 40 usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a los servicios y entrevistas a profesionales (diálogo y observación en distintos momentos del plan de trabajo).</li> <li>• Escala de valoración (usuarios) incluido en el protocolo del centro (Anexo 3)</li> <li>• Escala de valoración (orientadores) del protocolo del centro (Anexo 3)</li> <li>• Entrevistas a los profesionales del servicio .</li> <li>• Grupos de discusión en los que se combina la presencia de profesionales, responsables de servicios y -usuarios de los servicios</li> <li>• Cuaderno de campo para la anotación de observaciones e incidencias a lo largo de todo el Proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio descriptivo de carácter cuantitativo: Medidas de tendencia central y dispersión, sobre los datos procedentes de las escalas sobre buenas prácticas</li> <li>• Estudio cualitativo: Análisis de contenido de los datos procedentes de las preguntas abiertas del cuestionario, de las entrevistas y de los grupos de discusión / Técnicas de reducción de datos / Elaboración de un sistema categorial que describa y explique la información textual /</li> <li>• Análisis combinado (triangulación) de los resultados procedentes de las distintas fuentes, así como de los obtenidos en la Fase II: elaboración de matrices DAFO.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## Resumen del capítulo 4

En la Región de Murcia, en los últimos años se han desarrollado diversos servicios y programas de orientación para el empleo dirigidos a la población adulta. Estos se centraban en dotar a los usuarios y usuarias de herramientas y recursos para la búsqueda de empleo, llegando a prestar servicios de orientación a un número estimado en 8 millones de usuarios/as entre 1998 y el 2012. A pesar de esto, la revisión de la literatura nos ha permitido advertir la ausencia de estudios sistemáticos acerca de las necesidades que experimentan los usuario/as respecto a su desarrollo profesional y, asimismo, respecto a las prácticas de estos servicios, su alcance, calidad y eficacia como respuesta a esas necesidades.

Por todo ello, nos planteamos ciertos interrogantes: ¿Qué dificultades y necesidades experimentan las personas usuarias de estos programas y servicios? ¿Qué estrategias ponen en marcha para afrontar sus dificultades? ¿De qué forma responden los servicios/programas de orientación para el empleo a estas necesidades? ¿Cómo se caracterizan los perfiles profesionales de los orientadores que intervienen en estos servicios y programas? Además, desde el año 2009 los servicios de orientación se han ido modificando tanto en cantidad como en la gestión de los mismos, motivo por el cual es necesario conocer y valorar las actuaciones realizadas, especialmente en su adecuación a las necesidades reales de la población. Asimismo, es necesario analizar el perfil o perfiles de los profesionales que intervienen; e igualmente, identificar y difundir las buenas prácticas dentro de estos servicios.

Los objetivos del estudio se enmarcan en la línea investigadora abierta a través del proyecto *ORIEM 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* (2011-2013; Plan Nacional I+D+I, EDU2010-21873-C03-01), desarrollado en otras cinco comunidades autónomas (Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla y León y Galicia) bajo la coordinación de la profesora M.<sup>a</sup>. Teresa Padilla Carmona (Universidad de Sevilla).

La finalidad del estudio consiste en identificar las necesidades de orientación para la elaboración del proyecto vital y profesional de las personas adultas en la Región de Murcia, y valorar si los servicios que se ofertan para este colectivo se adecúan a sus necesidades, identificando buenas prácticas que puedan ser difundidas y utilizadas por los profesionales de este campo. Esta finalidad se concreta en tres objetivos globales que se desarrollan en tres fases diferenciadas.

Objetivo 1. Elaborar un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia que recoja las diferentes actuaciones y legislaciones a nivel autonómico y local, para atender a las necesidades de orientación profesional de los usuarios/as.

Objetivo 2. Identificar las necesidades de orientación profesional de los usuarios/as de los servicios/programas de orientación para el empleo en esta comunidad, para la elaboración de su proyecto vital y profesional, con especial atención a la población considerada como prioritaria (mujeres, personas con baja cualificación, inmigrantes, parados de más de 45 años, población rural), en el colectivo de jóvenes de 16 a 24 años.

Objetivo 3. Valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Región de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas e identificar las buenas prácticas dentro de estos servicios.

El diseño metodológico general se ha abordado desde un enfoque de tipo descriptivo, correlacional y comparativo utilizando una metodología mixta, multimétodos o, como lo denomina Creswell (2008), de triangulación metodológica. Desde esta perspectiva, se incorpora el uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos) y de múltiples fuentes de datos, buscando patrones de convergencia que corroboren lo investigado. Mediante el método cuantitativo hemos podido examinar los datos de manera numérica, y el método cualitativo nos ha posibilitado hacer interpretaciones del significado de los diversos datos.

Se valoró la importancia del utilizar un enfoque cuantitativo porque éste nos permitía medir las variables mediante la utilización de un instrumento de recolección de datos. En este estudio el enfoque mixto nos ha permitido dar a la investigación una mayor riqueza interpretativa y una visión más amplia del problema ya que al combinar de forma triangulada datos estadísticos o cuantitativos fruto de las respuestas de los cuestionarios con los datos cualitativos recogidos en los grupos de discusión, entrevistas y preguntas abiertas de los cuestionarios se han podido realizar inferencias con mayor solidez e interpretar conjuntamente un mayor número de dimensiones de análisis.

A modo de resumen, se recoge en la Tabla 4.21 el conjunto de elementos metodológicos empleados en esta investigación.





**III PARTE:**

**RESULTADOS DE  
LA INVESTIGACIÓN**



## **CAPÍTULO 5**

# **MAPA DE RECURSOS Y SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN LA REGIÓN DE MURCIA**



En el siguiente capítulo se presentan los resultados de la investigación, por un lado, del análisis documental, sobre fuentes electrónicas, legislativas, estatutarias, informes memorias de actividad, estudios de evaluación ponencias de jornadas sobre empleo y orientación, etc.). La principal fuente documental ha sido la utilización de documentos, webs, bibliografías, y el cuaderno de campo. Por otro lado, han sido fuentes secundarias o complementarias las conversaciones y entrevistas realizadas con los orientadores, directores y técnicos a lo largo de la investigación en las visitas a los centros y entidades, algunas grabadas y transcritas, otras conversaciones anotadas y recogidas durante estos tres años en el cuaderno de campo, en los que se recabó la mayor parte de la información, que junto con la documentación y legislación han permitido elaborar su contenido.

Otras fuentes utilizadas han sido todos los instrumentos ya mencionados en el capítulo 4, así como la técnica de la entrevista, realizada con responsables y/o personal de los centros y los grupos de discusión con usuarios y orientadores.

La orientación laboral en la Región de Murcia se ha realizado durante los últimos años principalmente desde cuatro ámbitos de actuación. En primer lugar, la orientación que facilita el Servicio Regional de Empleo y formación (SEFCARM o SEF), a través de su red de oficinas de empleo, que dispone de orientadores en cada una de ellas, “el aula Saber” y el área de orientación laboral localizadas ambas en Murcia capital.

En segundo lugar, las Entidades Locales de Empleo de los ayuntamientos de los municipios de la Región. Éstas pueden financiar los servicios de orientación mediante subvenciones de la actual Concejalía de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, en donde se ubica el SEF, y/o de los centros locales de empleo, red creada por el Instituto de la Mujer, y por el Instituto de la Juventud de la Región de Murcia, cofinanciado por el Fondo Social Europeo (F.S.E). y gestionado conjuntamente con los Ayuntamientos de la Región. En dichas entidades locales se ubican las Agencias de desarrollo local en las Concejalías de Juventud y Cooperación al Desarrollo de los ayuntamientos quienes en los últimos años realizan la orientación profesional. “Desde el año 2000, existen estructuras locales descentralizadas en los Ayuntamientos de la Región, con la finalidad de apoyar a la población joven de sus municipios procurando su inserción sociolaboral y su integración en el mercado de trabajo” (Decreto 228/2014, p.43829), se realiza orientación con jóvenes financiada por la Consejería competente en materia de

Juventud procurando su integración en el mercado de trabajo y con el resto de la población demandante de empleo mediante las ya mencionadas en otros capítulos, acciones OPEA.

En tercer lugar, las entidades de ámbito social y de discapacidad, en cuarto lugar, los servicios de orientación de la universidad y, por último, las entidades privadas y agencias de colocación.

Destacar que desde 2013 las entidades privadas, han dejado prácticamente de ofrecer orientación laboral dado que se realizaban a través de subvenciones del SEF para acciones OPEA, y que por circunstancias económicas y de reestructuración de los servicios de orientación, estas acciones en dicho año dejaron de subvencionarse.

Se puede apreciar en la tabla 5.1 el mapa básico de servicios y recursos de la orientación en la Región de Murcia.

**Tabla 5.1**

*Mapa básico de servicios y de recursos de orientación en la Región de Murcia*

<b>SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN DE LA REGIÓN DE MURCIA (SEFCARM)</b>	<b>CORPORACIONES LOCALES DE EMPLEO Y VINCULADAS A LA ADMINISTRACION LOCAL DE LA REGION y UNIVERSIDADES</b>	<b>ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO, (FUNDACIONES, ASOCIACIONES SOCIALES Y DE DISCAPACIDAD)</b>	<b>ENTIDADES PRIVADAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio Regional de Empleo (SEF)</li> <li>• Área de Orientación laboral</li> <li>• 25 Oficinas de empleo</li> <li>• Aula saber</li> <li>• Portal Murcia orienta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45 Agencias de Desarrollo Local de los Ayuntamientos</li> <li>• 45 - Centros Locales de Empleo</li> <li>• Universidad Católica San Antonio-(UCAM)</li> <li>• -Universidad de Murcia (UMU)</li> <li>• Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)</li> <li>• -Universidad Española de Educación a Distancia (UNED)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRUZ ROJA</li> <li>• ONCE/ FUNDOSA</li> <li>• FANDIF</li> <li>• Otras Asociaciones de apoyo a la discapacidad mencionadas en el epígrafe 4.1</li> <li>• Sindicatos: CC. OO-UGT</li> <li>• La Huertecica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CROEM</li> <li>• Cámara de Comercio de Murcia</li> <li>• Unión de Cooperativas de Trabajos asociado de la Región de Murcia (UCOMUR)</li> <li>• Asociación de Jóvenes Empresarios de la Región de Murcia. AJE</li> <li>• Asociación de Empresas de Economía Social de la Región de Murcia-AMUSAL</li> <li>• Federación Regional de empresarios del metal (FREMM)</li> <li>• Agencias de colocación</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base al trabajo de campo de la investigación

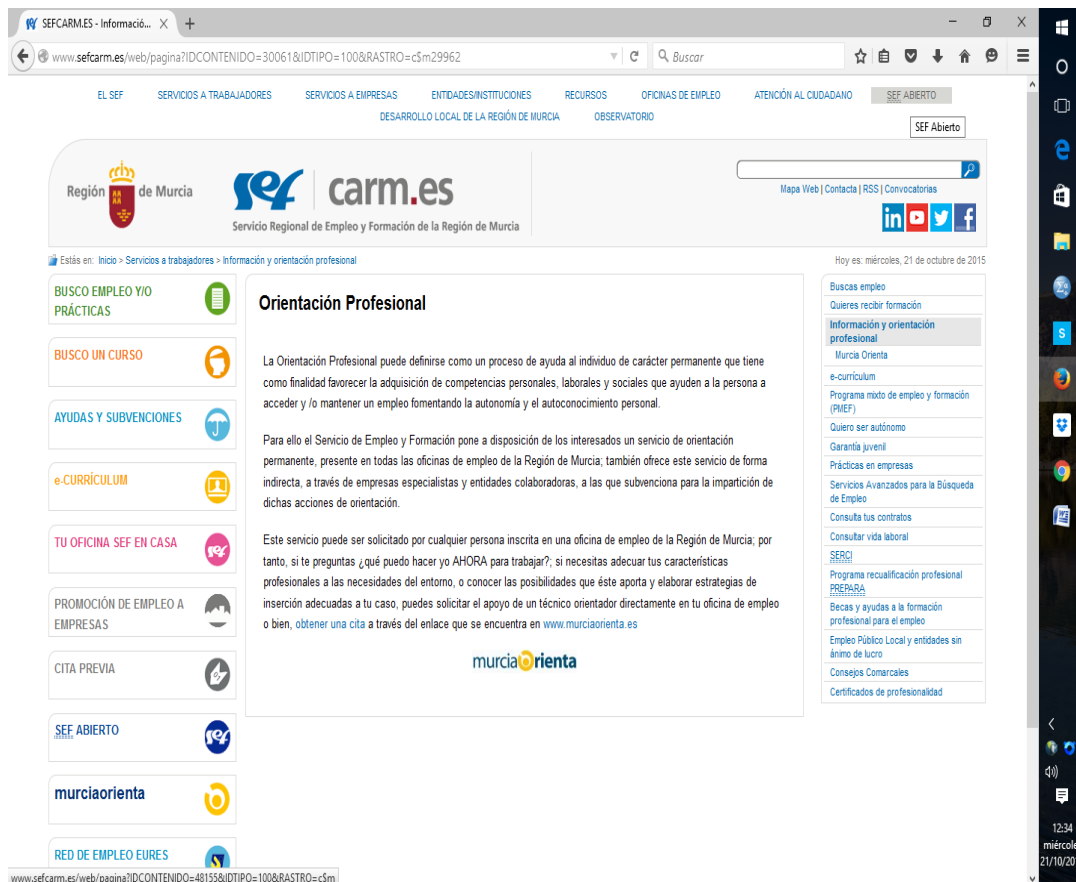
Para dar respuesta al objetivo 1 de esta investigación, se presenta a lo largo de este capítulo una descripción de alguno de estos servicios y recursos, a partir del análisis documental efectuado.

## 1. El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Comunidad autónoma de la Región de Murcia (SEF)

El SEF en su página web indica que, para esta entidad, la Orientación Profesional “es un proceso de ayuda al individuo de carácter permanente que tiene como finalidad favorecer la adquisición de competencias personales, laborales y sociales que ayuden a la persona acceder y/o mantener un empleo fomentando la autonomía y el autoconocimiento personal.”<sup>1</sup>

Este servicio ofrece la orientación bien mediante sus propios orientadores, ubicados en las oficinas de empleo o a través de financiar empresas privadas y administraciones locales que se convierten en entidades colaboradoras para este fin.

Figura 5.1 Página Web SEF.CARM. Orientación Profesional



Fuente: Sefcarm.es: <http://www.sefcarm.es/> (2017)

<sup>1</sup> <http://www.sefcarm.es>

## 1.1. Descripción y evolución del SEF

Esta Institución se denomina el Servicio Público de Empleo de Administración Autonómica de Murcia, es un organismo autónomo que depende, en la actualidad, dentro de la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, aunque en los últimos años ha ido cambiando de consejería. Se constituye para lograr el pleno empleo estable y de calidad, por lo que sus fines están orientados hacia la gestión en todos los ámbitos del empleo, de demandantes de empleo y de la intermediación en el mercado laboral, o lo que es lo mismo, hacia las empresas que demandan empleados, todo dentro de la Comunidad Autónoma de Murcia.

El Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) es el encargado de unificar los recursos y servicios regionales que tienen relación con el empleo.

**Tabla 5.2**

*Organigrama del SEF organismo autónomo en 2017*

<b>Consejería de Empleo, Universidades y Empresa</b>	
<b>Servicio Regional de Empleo y Formación</b>	
Dirección General del Servicio Regional de Empleo y Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Secretaría General Técnica                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Régimen Interior</li> <li>▪ Servicio Jurídico</li> <li>▪ Servicio Económico y de Contratación</li> <li>▪ Servicio de Coordinación y Gestión del Fondo Social Europeo</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Subdirección General de Empleo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos</b></li> <li>▪ Servicio de Fomento de Empleo                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sección de Fomento de Desarrollo Local</li> <li>▪ Sección de Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo</li> <li>▪ Sección de Fomento Empresarial.</li> <li>▪ Sección de Atención a Colectivos Desfavorecidos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Subdirección General de Formación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Homologación y Autorización de Acciones y Proyectos y Programación</li> <li>▪ Servicio de Ejecución, Seguimiento y Evaluación de Acciones y Proyectos</li> <li>▪ Centro Nacional de Formación Profesional Ocupacional</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Observatorio Ocupacional</li> </ul>

*Fuente: CARM.es (2017)*

Esta labor la realiza coordinando sus actuaciones con el resto de administraciones públicas y se define a sí mismo, como un vehículo de participación de los agentes sociales que permite elaborar y diseñar estrategias para el empleo y desarrollo para la Región de Murcia. “Tiene como finalidad la modernización del sistema de atención a los demandantes de empleo,



empleadores y la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación” (SEFCARM, 2015a, p.18).

Se estructura en dos áreas funcionales: Área de Empleo y Área de Formación para el Empleo. Las funciones del Servicio se encuentran recogidas en los artículos. 3, 4 y 5 de la ley 9/2002 de 11 de noviembre del 2002. También dispone de un Observatorio Ocupacional, con el que se obtiene y mantienen un banco de datos para analizar las necesidades del mercado de trabajo y ver su evolución.

Respecto a la orientación profesional destacar, pese a las modificaciones y ubicaciones en su estructura, los puntos y aspectos más importantes:

## **1.2. Estructura del Servicio de Orientación en del SEF**

El SEF desde el 2003, ha sufrido en su estructura organizativa diferentes modificaciones. El Decreto 165/2003, de 26 de septiembre por el que se establece la Estructura Orgánica del Servicio Regional de Empleo y Formación, actualmente derogado, creó en su artículo 14 el Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos encargado de la dirección y control de las unidades dependientes del mismo:

- Sección de Orientación.
- Calificación y Clasificación de los Demandantes de Empleo.
- Sección Intermediación y Contratos.

Posteriormente el Decreto 130/2005, de 25 de noviembre, que lleva el mismo nombre, en su artículo 15, mantiene las anteriores secciones, añadiendo una Unidad Técnica de Coordinación de Oficinas de Empleo. Dicho Servicio dependiente hasta de Consejería de Educación, Formación y Empleo se estructuró como se puede apreciar en la Figura 5.2.

### **1.2.1. Sección de Orientación, Calificación y Clasificación de demandantes**

Es la sección encargada del acompañamiento de los demandantes de empleo durante el proceso de su inserción en el mercado laboral realizando las acciones y servicios precisos a sus necesidades personales. Sus competencias y funciones las indica en la memoria del 2017 (SEFCARM, 2018, p.162).

**Figura 5.2**

*Estructura del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia, decreto 130/2005*



Fuente: *Elaboración propia en base a datos de SEFCARM.ES (2018, p, 15)*

- *Información, orientación, acompañamiento u otros procedimientos que faciliten la mejora de la posición en el mercado de trabajo del demandante de empleo, búsqueda activa de empleo por cuenta ajena y dinamización de iniciativas para el autoempleo.*
- *Calificación y clasificación de demandantes de empleo.*
- *Gestión de actividades relativas a la inscripción de demandantes de empleo. Diseño de itinerarios para la inserción laboral y oferta de acciones y servicios para desempleados*

Tras los últimos cambios políticos, por decreto 4/2014 de 10 de abril la antigua Consejería de Educación, Formación y Empleo de la que dependía el Servicio Regional de Empleo y Formación, se transforma en la Consejería de Presidencia y Empleo. Después con el decreto 40/2014 de 14 de abril que modificó y reorganizó la administración Regional de Murcia, en el artículo 10, dice que la Dirección General de Trabajo asume las competencias del Departamento en materia de fomento de la economía social y el ejercicio de todas las funciones y servicios traspasados de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma. Tras varias modificaciones del organigrama en la memoria del 2015 del SEF se indicaba que en dicha fecha el organigrama de la Subdirección General de empleo se dividía en (1) el servicio de Fomento de Empleo; y (2) en el Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos (SEFCARM.es, 2016, y SEFCARM.es, 2018, p.162).

Dentro de este Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos se integran:

- La Unidad técnica de coordinación de oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- La sección de intermediación y contratos
- Sección de orientación calificación y clasificación de demandantes.

Mientras que el servicio de Fomento de Empleo está integrado por:

- La sección de fomento de desarrollo local
- La sección de escuelas taller, casas de oficios y talleres de empleo
- La sección de atención a colectivos desfavorecidos
- La sección de fomento empresarial.

En las memorias del 2013 y 2014 del SEF (SEFCARM.es, 2014a, p .126 y 2015a), el Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos, se indica que dicho servicio tiene como funciones:

- *Estudio y/o asesoramiento*
- *Seguimiento de actividades*
- *Gestión y/o control en las áreas de empleo que son competencia del organismo*

En las memorias del SEF 2015 y 2017 se amplía información sobre las competencias de dicho servicio:

1. *Información, orientación, acompañamiento u otros procedimientos que faciliten la mejora de la posición en el mercado de trabajo del demandante de empleo, búsqueda activa de empleo por cuenta ajena y dinamización de iniciativas para el autoempleo.*
2. *Calificación y clasificación de demandantes de empleo.*
3. *Gestión de actividades relativas a la inscripción de demandantes de empleo.*
4. *Diseño de itinerarios para la inserción laboral y oferta de acciones y servicios para desempleados* (SEFCARM.es, 2016a, p.182).

La red de oficinas de empleo según las palabras de responsable entrevistado, está organizada para que los demandantes de empleo reciban atención personalizada de un orientador laboral para lograr el desarrollo de su carrera profesional. Esto se realiza a través de un programa de inserción laboral establecido en el 2014 que se denomina Asesores personales de empleo (APE) y que sustituye al anterior programa de acompañamiento activo a la inserción laboral establecido en el 2007. Con este programa se pretende “adaptar los Protocolos de Orientación a la realidad de las necesidades que plantean los usuarios de las oficinas de empleo para intentar reducir el tiempo de búsqueda y a la vez aumentar las probabilidades de inserción” (SEFCARM.es, 2016a, p.182).

El servicio de orientación laboral, como indica la memoria del 2015, se realiza a través de los asesores personales de empleo (APE) cuya función es realizar un programa de inserción laboral al usuario y que sustituye al programa de acompañamiento activo a la inserción laboral del 2007. Esta figura apareció en el 2014 y *pretendía* “adaptar los Protocolos de Orientación a la realidad de las necesidades que plantean los usuarios de las oficinas de empleo para intentar reducir el tiempo de búsqueda y a la vez aumentar las probabilidades de inserción” (SEFCARM. 2018, p.162).

Se destaca en memoria del 2017, que la mientras la realización de una serie de entrevistas protocolizadas, los orientadores pueden identificar y valorar los recursos y puntos débiles en usuarios del servicio y con ello, minimizar o corregir éstos últimos, Además este sistema facilita una rápida derivación hacia las ofertas de empleo más adecuadas al perfil profesional de sujeto. Se le ofrece además la posibilidad de realizar un Itinerario Integrado de Inserción Personalizada, lo que tiene la ventaja de poder derivarlo a cursos de formación o a otros programas de apoyo

La Tabla 5.3. ofrece una síntesis del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF.

**Tabla 5.3**

*Servicio Orientación, Intermediación y Contratos SEF en 2016 en base a datos del SEF*

<b>Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF</b>	
<b>Secciones</b>	<b>Funciones</b>
<b>Sección de Orientación, Calificación y Clasificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La coordinación y planificación en materia de información, orientación, acompañamiento u otros procedimientos que faciliten la mejora de la posición en mercado de trabajo del demandante de empleo y búsqueda activa de empleo por cuenta ajena dinamización de iniciativas para el autoempleo.</li> <li>• La coordinación y planificación en materia de inscripción de demandantes de empleo, calificación clasificación profesional de los demandantes.</li> <li>• El diseño de itinerarios de inserción laboral oferta de acciones y servicios para desempleados.</li> <li>• El diseño y control de las actualizaciones curriculares de los demandantes de empleo.</li> <li>• El apoyo material y asistencia técnica a la Red de Oficinas de Empleo en todas las actividades que realizan en relación con la orientación, calificación y clasificación de demandantes, así como la dirección, coordinación y control de las actuaciones desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.</li> </ul>
<b>Sección de Intermediación y Contratos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La coordinación y planificación de la intermediación laboral.</li> <li>• La coordinación y diseño de la prospección del mercado de trabajo para la captación y gestión de las ofertas de empleo.</li> <li>• La gestión de la Red Eures</li> <li>• La coordinación de las actividades relativas al registro o comunicación de contratos, así como las relacionadas con la autorización de entidades colaboradoras en esta materia.</li> <li>• La gestión del Registro de agencias de colocación sin fines lucrativos y de Entidades Colaboradoras en materia de empleo, así como las actuaciones relativas a su autorización.</li> <li>• La coordinación del seguimiento de las obligaciones de los demandantes de empleo y de los beneficiarios de prestaciones</li> <li>• El apoyo material y asistencia técnica a la Red de Oficinas de Empleo en todas las actividades que realizan en relación con la intermediación y la contratación, así como la dirección, coordinación y control de las actuaciones desarrolladas por las unidades dependientes de la Sección.</li> </ul>
<b>Unidad Técnica de Coordinación de Oficinas de Empleo, con rango de Sección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la unidad encargada de realizar el seguimiento, la verificación y el control de las actuaciones desarrolladas por las distintas Oficinas de Empleo y de los procedimientos aplicados por éstas en ejercicio de sus funciones, y de proponer, en su caso, las medidas correctoras que procedan, con el fin de lograr la adecuada coordinación en el funcionamiento de las mismas.</li> </ul>

Fuente: SEFCARM.es (2016a).

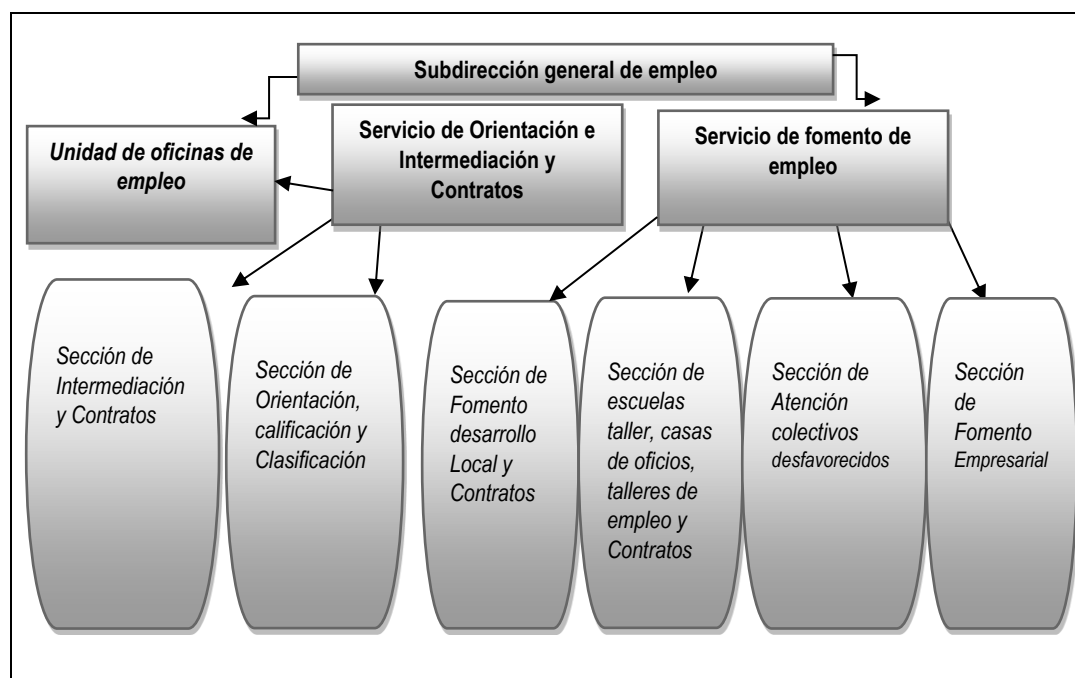
Como se observa, en la Figura 5.3. la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, depende de la Subdirección General de Empleo y se coordinan a través del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos.

Esta red, tiene entre otras, las funciones descritas en sus memorias: (SEFCARM.es 2018, p.92) y que se pueden consultar en el Anexo 5.1.

En cuanto al programa de garantía juvenil que desde el 2014 lleva realizándose en las oficinas de empleo destacar las funciones del orientador como se aprecia en la Tabla.5.4.

**Figura 5.3**

*Subdirección general de empleo del SEF. Elaborada en base Memoria SEF 2014 -2018*



*Fuente: Elaboración propia con los datos de SEFCARM.es (2015a). SEFCARM, 2018*

En la entrevista realizada en el Servicio de Orientación<sup>2</sup>, se enfatizó la importancia de la garantía juvenil (*en la actualidad se está realizando en “los 45 municipios de la Región, creándose mesas de actuación conjuntas que contemplan medidas difusión y acceso a la información, medidas de intervención y activación y medidas que faciliten la integración en el mercado laboral. coordinadas por el SEF y de la Dirección General de Juventud”* (SEFCARM.es, 2016a, p.185).

<sup>2</sup> Se pone entre comillas y en cursiva las palabras recogidas en las entrevistas con los responsables de los servicios

Estas mesas las forman entidades y profesionales de implicados en el trabajo con jóvenes en cada uno de los municipios como son los de Empleo, Juventud, Educación, Servicios Sociales Municipales, Sector empresarial, IMAS y ONGs.

**Tabla 5.4**

*Funciones del orientador de garantía juvenil en las oficinas de empleo y programa Prepara*

Funciones orientador Garantía juvenil	Finalidad del Programa de recualificación profesional Prepara
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y desarrollo de itinerarios específicos donde se desarrollan habilidades específicas y competencias profesionales. □</li> <li>• Seguimiento de los itinerarios desarrollados y revisión de objetivos definidos previamente.</li> <li>• Realizar seguimientos tras la finalización con el objetivo de evaluar el impacto a corto y medio plazo de la medida o acción que está llevando a cabo el joven.</li> <li>• Talleres grupales de información y apoyo a la inscripción de jóvenes potenciales beneficiarios del Programa de Garantía Juvenil.</li> <li>• Preselección de candidatos para los programas de fomento de empleo específicos de Garantía Juvenil: Empleo local e institucional y con Entidades sin ánimo de lucro y Programas Mixtos de Empleo y Formación (Escuelas Taller).</li> <li>• Participar en las Mesas de Garantía Juvenil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar y facilitar la participación de las personas desempleadas en el programa de recualificación profesional</li> <li>• Realizar un itinerario individualizado y personalizado de inserción, que contemple el diagnóstico sobre su empleabilidad, así como las medidas de política activa de empleo dirigidas a mejorarla</li> <li>• Se realiza un seguimiento de los usuarios que acceden al programa, para comprobar que todos los beneficiarios del PREPARA estén incluidos en un itinerario.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia con datos SEFCARM.es (2016a).

### **1.2.2. Personal de orientación adscrito al SEF**

La sección de Orientación cuenta con su correspondiente Jefe de Sección, 2 Técnico de Empleo, 9 Orientadores Laborales y tres Administrativos. (SEFCARM, 2018). Durante los últimos años el servicio se ha ido modificando. En 2015, la red de oficina contaba con 124 Orientadores Laborales, (SEFCARM, 2012b y 2014a, 2016a). De ellos, como mencionaba al responsable del servicio en la entrevista realizada, *(21 orientadores trabajaban con beneficiarios del Sistema de Garantía juvenil en oficina de empleo, incrementándose para ello, 14 orientadores más en el 2015)*. En el 2017 la red disponía de 136 orientadores (SEFCARM 2018).

El Decreto de Consejo de Gobierno N.º 40/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Empleo. Modifica en el 2014 el número y las competencias de consejerías. Una de ellas es la Dirección General de trabajo con la Subdirección de Trabajo, según el artículo 10 de dicho decreto (p.15096), se indica que: “La

Dirección General de Trabajo asume las competencias del Departamento en materia de fomento de la economía social y el ejercicio de todas las funciones y servicios traspasados de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma”.

### **1.3. Descripción del servicio y programas de Orientación Laboral. Servicios ofrecidos por el SEF**

A pesar de los diferentes cambios producidos en los últimos años en el organigrama de la Consejería, existen una serie de programas relacionados con la orientación que se han ido incorporando y se están realizando con los usuarios de los servicios de empleo. Para beneficiarse de los mismos, cada usuario debe acceder a este servicio a través de la Red de Oficinas de empleo, en donde recibe la atención personalizada de un orientador laboral. La finalidad última de dichos programas, es conseguir la inserción laboral del demandante y con ello contribuir a un desarrollo óptimo de su carrera profesional.

De interés para este estudio, hay que destacar las siguientes intervenciones y programas del servicio regional de empleo:

- Servicio de Orientación Permanente
- El Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción Laboral
- El Programa de Acompañamiento Activo al Desempleo.
- El Sistema de Derivación
- El Programa de Recualificación Profesional (PREPARA)
- El Portal de Empleo del SEF
- La Red Integrada de los Servicios de Orientación de la Región

#### **1.3.1. Servicio de Orientación Permanente**

Este servicio está presente en todas las oficinas de empleo de la Región de Murcia. El programa de Orientación Laboral se viene desarrollando desde 2008 y cuenta con el llamado Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción (P.A.A.I). En la entrevista al responsable del servicio, éste prestó especial importancia a *los (APE) (Estos profesionales son los responsables de llevarlo a efecto, denominados Asesores Personales de Empleo, desde su comienzo la finalidad*



*del programa ha sido y es la Inserción laboral de los desempleados*). Haciendo mención también a que “la contratación de los orientadores se sufraga con fondos de políticas activas y los itinerarios personalizados de inserción laboral”. Por ejemplo, en el 2011 había un presupuesto de 1.785.000 €, para la contratación de orientadores (SEFCARM.es, 2012b, p. 611).

Este servicio ofrece como modalidades de orientación:

- Orientación para la inserción laboral
- Orientación para la gestión de la carrera profesional
- Orientación personal en cuanto a diagnóstico de competencias personales que puedan afectar a la búsqueda de empleo

Según los datos facilitados a raíz de los contactos realizados en nuestra investigación con el responsable de orientación “*de los aproximadamente 124 orientadores de las 25 oficinas de empleo, desarrollan tareas de promoción de servicios de empleo a empresas, tareas de orientación a usuarios de oficinas de empleo y tareas de coordinación entre empresas y la orientación al usuario*”.

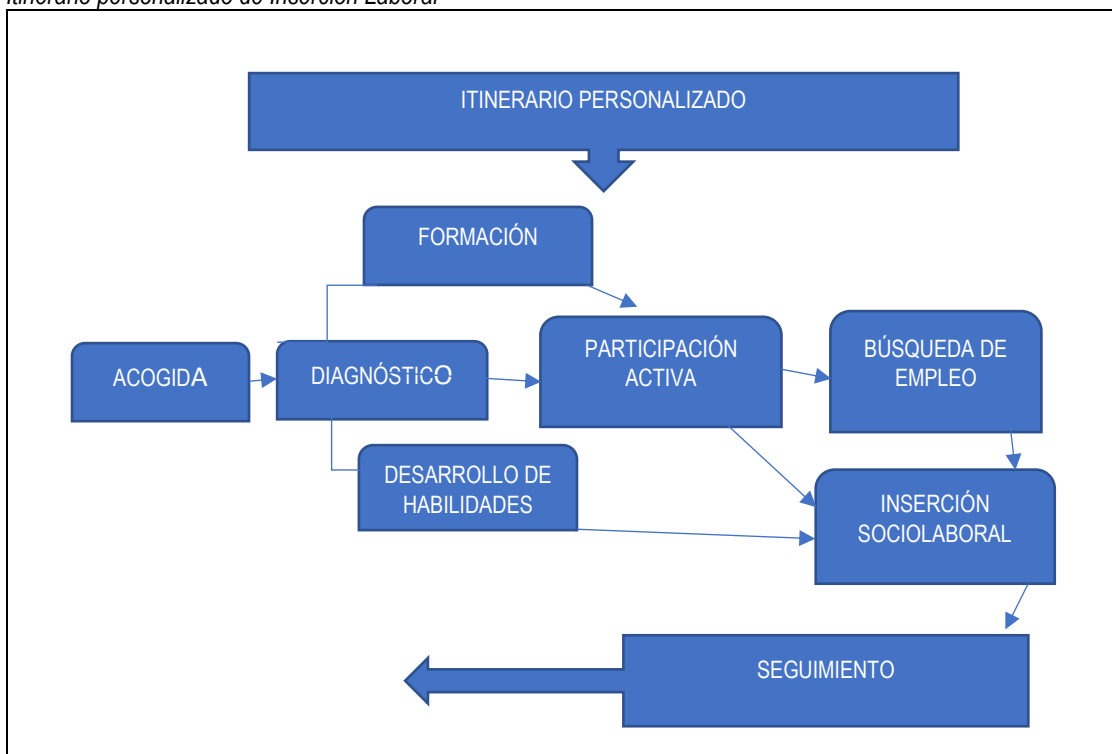
En la entrevista con el responsable del servicio de orientación, éste destacó que “*para evaluar la calidad de los servicios de orientación, se utilizan encuestas de satisfacción al realizar talleres o sesiones. También se utilizan y evalúan las estadísticas de porcentaje de inserción de los usuarios que han pasado por los servicios*”.

Los usuarios de las oficinas pueden manifestar sus opiniones bien utilizando el del libro de quejas y sugerencias, de forma telefónica en el 2012 o incluyendo sugerencias en la página web, utilizando las ventanillas únicas, así como en las oficinas de registro de la CARM (SEFCARM.es. 2011).

Las oficinas disponen de una carta de servicios desde el 2010. En ella se comprometen a tener agilidad en los servicios de orientación, además de dar un trato profesional al usuario, acorde con sus necesidades y “que el tiempo de espera no superará los 15 minutos, así como que los Servicios de Orientación deben avisar las citas de orientación con 7 días de antelación”. (SEFCARM.es, 2011a, p.15). Este aspecto constituiría una buena práctica que el SEF, indica ofrece al usuario.

**Figura 5.4**

*Itinerario personalizado de Inserción Laboral*



Fuente: Elaboración propia en base a García Carrero (2014).

### **1.3.2. Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción Laboral**

Este programa comenzó el 1 de octubre de 2007 y su el objetivo era el de mejorar los procesos de intermediación laboral de los usuarios, para que mediante el mismo se consiguiera un empleo adecuado y de calidad en el plazo más breve posible.

Para realizar este proceso, se dispone de una serie de entrevistas protocolizadas, en la que los técnicos tratan primero, de identificar y valorar los recursos y puntos débiles que se observa en el usuario. Se realiza de esta manera, para poder trabajar en etapas posteriormente estos aspectos desfavorables de la trayectoria de los sujetos y con ello, lograr reducir y corregir en lo posible dichas deficiencias que le limitan profesionalmente. Posteriormente, logrado este objetivo se ofrecerán a la mayor brevedad posible, las ofertas de empleo más adecuadas a su perfil profesional.

Después de este proceso de identificación de la situación del usuario, si el técnico lo valora necesario, se le propone al usuario llegar a un acuerdo y empezar con éste un Itinerario Integrado de Inserción personalizada. Esto le permite al usuario que posteriormente se le pueda

derivar si quiere, a la posibilidad de realizar a cursos de formación para completar un amplio programa de inserción laboral y a otros programas de apoyo también a nivel personal para facilitarle la inserción profesional. Novedosamente, durante el 2014 implantaron los programas de garantía juvenil para jóvenes hasta 25 y 30 años, en caso de discapacidad y que se han ampliado en el 2016 hasta 30 años para todo el colectivo joven.

La mayoría de usuarios que el orientador de Garantía Juvenil recibe, son alumnos que no terminan el graduado de ESO. En estos programas se presta mucha atención a que los usuarios con fracaso escolar, se incorporen a programas de formación profesional básica. Ya que este tipo de formación como indica la investigación de Ana Fernández-García, José Luis García LLamas, Marta García Pérez (2019) “proporcionan una adecuada formación para el empleo de los jóvenes en dificultad social” (p.227), ayudándoles a superar dicho fracaso y motivando a que aprendan “cosas útiles y prácticas” (p.224). Como se comprueba en la investigación de Garcia-Gómez (2014), “el alumnado de los programas de cualificación se caracteriza porque la mayoría ha fracasado en la ESO por diversos motivos, su autoestima personal es baja, manifiesta comportamientos de inseguridad, y posee, entre otras características, una experiencia negativa del ámbito escolar” (p. 182).

Como se puede apreciar en la Tabla 5.5. se destaca el aumento de usuarios que acuden a los servicios de orientación respecto al años anteriores y entre ellos del colectivo de garantía juvenil.

**Tabla 5.5**  
*Usuarios de los Servicios de orientación año 2011-2017*

	Año 2011	Año 2012	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017 <sup>3</sup>
<b>Total, nuevos usuarios</b>	<b>27.413</b>	<b>47.320</b>	<b>44.362</b>	<b>31.512</b>	<b>38838</b>	<b>41625</b>
Hombres	13.490	24.370	22.474	15014		
Mujeres	13.923	22.950	21.888	16498		
Menores de 25 años*	5.863	6.625	6.224	5.609		
Mayores de 25 años	21.550	40.695	38.138	25.903		
Parados larga duración	10.323	13.959	7.639	5.263		

*Fuente:* Datos recopilados de SEFCARM.es (2013, p. 1178) y SEFCARM.es (2016, p.183) y (2018.p.162)

<sup>3</sup> sin más dato del 2016 y 2017

El servicio de orientación permanente, está presente en todas las oficinas de empleo de la Región de Murcia; dispone de 25 oficinas de empleo distribuidas en toda la región y ofrece acciones individualizadas y acciones grupales en las aulas del SEF (Servicio Avanzado para la búsqueda de empleo).

Tipo de acciones grupales:

- Taller de Búsqueda por Internet. Nivel I y II
- Taller de Habilidades de Entrevista.
- Taller de Recursos de Búsqueda de Empleo.
- Taller de Red Eures (búsqueda de empleo en Europa)
- Taller Activación (para usuarios desmotivados en la búsqueda de empleo)
- Aulas de Búsqueda de empleo ( técnicas innovadoras para buscar empleo)

### ***1.3.3. Programa de Acompañamiento Activo al Desempleo. Plataforma de Orientación Laboral de la Región de Murcia (POL)***

En este programa la participación es voluntaria se empezó en las oficinas del SEF en el 2007 y como se indica “con el objetivo de mejorar los procesos de intermediación laboral de los usuarios para que consigan un empleo adecuado y de calidad en el plazo más breve posible” (SEFCARM, 2010, p.171). Cualquier persona puede incorporarse en cualquier momento, aunque antes lo hubiera rechazado. Hay que destacar que únicamente los que participan en él se pueden beneficiar de las ventajas previstos en el programa, como son:

- Derivación a cursos de formación ocupacional del SEF
- Intermediación avanzada
- Clasificación de su demanda

#### ***A) Estructura del programa de la plataforma POL. Funcionamiento y objetivos***

El programa presente una serie de objetivos:

- Gestionar la atención a los clientes mediante una Agenda de Citas. Cada tutor tiene una agenda de citas para organizar el trabajo de orientación. Mediante la misma, un tutor puede citar directamente a un nuevo cliente desde su propia agenda y una Oferta de actividad (OA) o documento en el que va anotando la evolución que se produce en proceso

con el usuario. También se puede realizar Auto-cita por Internet: desde la Web del SEF, el usuario puede solicitar citas para orientación laboral y elegir día, hora y tutor disponible, pero para ello, debe estar de alta como desempleado en su oficina de empleo. Existe una tercera posibilidad de generarse citas, es mediante sondeos la generación de cartas de citación bien por sondeo nominal o por sondeo de demandantes. Gracias a este sistema las personas citadas se introducen automáticamente en la agenda del tutor, con un día y una hora.

- Establecer un Sistema de Derivación a otros servicios relacionados con el proceso de inserción de los usuarios.
- Contar con una herramienta de seguimiento y control de resultados que permita la evaluación continua del trabajo realizado procedimiento empleado en el proceso de orientación (SEFCARM.es, 2012a).

#### *B) Instrumentos utilizados en Programa de Acompañamiento Activo al Desempleo*

La Región de Murcia, desde el año 2005, cuenta con una aplicación informática específica desarrollada con el programa Lotus NOTES, que se viene utilizando, tras varias modificaciones, como una plataforma de gestión de la Orientación Laboral Individual. En la que están reflejadas todas las actuaciones del orientador con el orientado.

Se considera la Orientación Laboral como un servicio individualizado, por lo que a cada usuario se le asigna un orientador laboral por un tiempo indefinido, condicionado este periodo por lo que dure el itinerario de inserción del usuario. La orientación se adapta a los protocolos de actuación que están aplicando los orientadores de otros programas como el Programas Activa Joven, Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción o el Programa de Intermediación Avanzada.<sup>4</sup>.

La aplicación informática aplica un gestor de citas automáticas, para el seguimiento del proceso de orientación individual. A pesar de esto, no es rígido y se puede negociar los cambios de horario y fechas con el orientador. Además, dispone de una base de datos de expedientes individuales de los usuarios que aportan una información relevante para el proceso de orientación y que no figuran en el sistema general.

---

<sup>4</sup>, Son diferentes programas de Fomento de la Contratación y el Autoempleo para desempleados, <https://www.sepe.es/>

En la actualidad, a causa del gran crecimiento que experimentaron los servicios de Orientación Laboral, y por la evolución en los modelos de trabajo, el aumento del número de tutores y las propias limitaciones del sistema estatal denominado (SISPE), Tal como nos indican en la entrevista en el Servicio de orientación, “esta plataforma era poco flexible y presentaba mucha dificultad para utilizar, y por ello se creó una nueva Plataforma de Orientación Laboral (POL). La plataforma se crea como un instrumento de apoyo a los profesionales de la orientación laboral en la Región de Murcia para atender la creciente demanda de orientación individual” (SEFCARM, 2013b, p.1190).

En el 2013 se añadió un módulo funcional para gestionar el itinerario de inserción de los trabajadores. Este se compone de una fase de *Diagnóstico*: en la que el orientador recoge información sobre la trayectoria profesional del interesado, empleando para ello diferentes herramientas y técnicas. Una segunda etapa de *Diseño*, que, basándose en la información recogida, el orientador crea un conjunto de actividades que constituirán el Itinerario de inserción del usuario. Todas estas actividades las puede realizar y actualizar la información en la plataforma POL.

Según las palabras del responsable entrevistado en el SEF “*Existe la posibilidad de realizar un Seguimiento del usuario, esto quiere decir que durante el desarrollo del itinerario el orientador y usuario se pueden comunicar mediante una plataforma de mensajes semejante a un foro; en ella el orientador puede ayudar a resolver dudas*” Por último, si se llega a la reinserción profesional y existe una última etapa de *Colocación* del usuario debe quedar reflejada por lo que esta información se introduce en SISPE (SEFCARM.es, 2014a).

La ventaja de utilizar esta plataforma es que es rápida y eficaz e incorpora nuevas herramientas de gran utilidad para la orientación, ya que, por ejemplo, puede actualizar diariamente sus datos con el sistema informático estatal. Esto permite que exista un seguimiento individualizado de los itinerarios de inserción lo que facilita mucho el proceso orientador. Además de facilitar proceso de gestión de las citas de orientación.

La plataforma POL se mejoró en el 2012 incorporándose “un nuevo perfil que denominamos “Autorizado”. Este nivel de acceso está dirigido para personal del SEF, normalmente directores de oficina y técnicos de intermediación” (SEFCARM, 2013b, p.1190). En esta aplicación permite que cada tutor, se haga responsable únicamente de sus usuarios mediante el formato *cartera*

de *clientes*; con ello, el orientador no tendrá acceso a los expedientes de otros tutores garantizándose más la privacidad del usuario.

Esta gestión informática hace posible que el proceso de orientación esté a disposición de cualquier persona que quiera o necesite acceder a él, por ello el SEF lo presenta como un servicio continuo que puede estar presente a lo largo de toda la vida laboral de los usuarios, con ello se logra que el expediente del usuario esté siempre abierto y de forma dinámica, además, gracias a esto, un orientador siempre puede realizar un seguimiento y supervisión del proceso del usuario.

Las últimas modificaciones en el 2015 de la plataforma POL han ido dirigidas mejorar la identificación de los usuarios y a reflejar datos concretos como son:

- a) *Información Garantía Juvenil. Permite conocer todos los usuarios que han sido informados del programa.*
- b) *Beneficiarios Garantía Juvenil. Jóvenes incluidos en el Fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.*
- c) *Agencia de colocación. Identifica a aquellas personas interesadas en la inserción laboral a través de agencias de colocación.*
- d) *Exclusión acreditada. Personas en riesgo de exclusión social y que se incluyen en el programa de colaboración con el IMAS.*
- e) *Sesión Individual IPAE. Recoge a aquellos beneficiarios PAE que han participado en un Taller de Intensificación.*
- f) *Indicadores del FSE. Se crean ocho actuaciones para obtener un registro de las diferentes situaciones familiares y las características personales de los usuarios (SEFCARM.es, 2016a, p.196).*

### *C) Procedimiento para realizar el proceso de orientación*

Para llegar hasta este seguimiento que se mencionaba en el párrafo anterior, es importante describir cómo se gestiona la primera entrevista, ya que ésta el SEF la considera, dentro del proceso de orientación individual, como el encuentro fundamental ya que es en este momento, cuando se marcan los objetivos, se establecen las condiciones de la tutoría y se toman las

decisiones fundamentales con el usuario para poder desarrollar, así como llevar a cabo el itinerario de inserción.

El orientador accede a la ficha del orientado en su agenda, se le cita y si el usuario se presenta se crea el expediente POL mecanizándose sus datos. En el caso de que el usuario no se presente, no se crea el expediente y queda disponible para que otro orientador le pueda volver a citar. Si el sujeto rechaza el proceso orientador tampoco se crea su expediente, pero sí se le asigna tutor; si en cualquier otro momento quiere solicitar orientación, debe acudir al tutor que en su día se le asignó como orientador y que queda grabado en el sistema.

**Tabla 5.6**  
*Información recogida en las entrevistas de orientación*

ENTREVISTA ORIENTACION CARTERA DE CLIENTE	DATOS RECOGIDOS DEL USUARIO	ORIGEN DE LOS DATOS
<i>Datos personales y de localización.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información del tutor asignado</li> <li>• El centro de atención (oficina del SEF o sede de entidad OPEA)</li> </ul>	Base de datos de la aplicación SISPE
<i>Información sobre el usuario</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha en la que se inició el expediente</li> <li>• DNI y nombre del demandante, dirección, nacionalidad, sexo, edad, si tiene discapacidad, teléfono, mail, situación de la demanda (alta, baja, suspensión), situación/estado, antigüedad, parado de larga duración (PLD), disposición, fecha de inicio de la tutoría, puesto de tutoría y tutor asociado</li> </ul>	Base de datos de la aplicación SISPE
<i>Formación y cualificación personal.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carné o carnés de conducir</li> <li>• Carnés y certificados profesionales</li> <li>• Idiomas, formación complementaria,</li> <li>• Conocimientos específicos</li> </ul>	Del usuario y de la aplicación SISPE
<i>Ocupaciones demandadas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupación, categoría, experiencia y si es o no obligatoria la ocupación por tener prestaciones</li> </ul>	Del usuario y de la aplicación SISPE
<i>Condiciones para el empleo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ámbito de búsqueda de empleo, indicadores (trabajo a domicilio, autoempleo, teletrabajo, etc.), --</li> <li>• Disposición para viajar, si tiene vehículo propio</li> </ul>	Del usuario
<i>Experiencia laboral y contratos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si forma parte de colectivos especiales,</li> <li>• Tipo de jornada que le interesa</li> <li>• Si trabajaría por ETT.</li> <li>• La empresa</li> <li>• Ocupación, meses y fecha de fin.</li> <li>• Contratos</li> <li>• Área de actividad (construcción, servicios, etc.). Tipo de contrato, duración y fechas de inicio y fin</li> </ul>	Base de datos de la aplicación SISPE

*Fuente:* Elaboración propia con datos SEFCARM.es (2011a) y SEFCARM.es (2015b).



El orientador de la oficina de empleo puede crear un sistema de Cartera de Clientes, esto quiere decir que cada usuario del servicio de orientación es asignado a un orientador y todos los clientes que son atendidos en primera entrevista por ese orientador, quedan ligados permanentemente a él, aunque cambie su situación laboral. por ello la cartera de clientes es el conjunto de personas que han iniciado un proceso de Orientación Laboral Individual con un tutor orientador concreto.

Los Datos que aparecen en la cartera de clientes se reflejan en la Tabla 5.6 y pueden ser consultados por el orientador, pero también por el coordinador de orientación tiene acceso a los datos de todos los clientes de la red.

*D) Herramientas utilizadas en el proceso de orientación:*

- *Cuestionarios. Utilidad y tipos de los cuestionarios en la Orientación del SEF*

Los cuestionarios son una de las aportaciones más útiles de la plataforma POL, ya que son una serie de instrumentos de medida específicos para el apoyo a la toma de decisiones durante el proceso de Orientación Laboral. Son cuestionarios ampliamente utilizados y validados que aportan información relevante sobre 4 elementos clave del proceso con el usuario, como son: la disposición para el empleo, el sistema facilitador de inserción, las habilidades de búsqueda de empleo y las expectativas de búsqueda de empleo.

Los cuestionarios utilizados y reflejados en la Tabla 5.7. son los siguientes:

- CABE (Cuestionario de Ayuda para la Búsqueda de Empleo).
- SFI (Autovaloración del Sistema Facilitador de Inserción).
- ICBE (Inventario de Conductas de Búsqueda de Empleo).
- ECPBE (Inventario de Expectativas / Motivación).

Estos cuestionarios generalmente los cumplimenta el tutor, pero existe la posibilidad de imprimirlos para que los realice el cliente.

En el expediente del usuario se registran cada uno de ellos, la fecha en la que se realizó y el tipo de cuestionario que se pasa, además hay la posibilidad de realizar el mismo tipo de

cuestionario en fechas distintas. Esto permite a los orientadores que, si cambia de zona u orientador disponer de la mayor información posible tanto en las oficinas, para los orientadores de entidades locales o centros colaboradores, como lo fue en el caso de las acciones OPEA. La utilización del Cuestionario de Ayuda a la Búsqueda de Empleo, (CABE) permite al orientador si el cliente (como se denomina en la actualidad al usuario del servicio), está o no en disposición para realizar el trabajo, ya que, mediante esta herramienta, se puede valorar si la persona que atendemos presenta dificultades o tiene alguna limitación para aceptar puestos de trabajo, así como el grado de flexibilidad y disponibilidad laboral, geográfica o funcional para aceptar un empleo.

**Tabla 5.7**

*Cuestionarios utilizados en el proceso de orientación en las oficinas del SEF*

<b>Cuestionarios</b>	<b>Área a investigar</b>	<b>Se aplica en:</b>	<b>Áreas que valora</b>
<b>CABE</b> (Cuestionario de Ayuda para la Búsqueda de Empleo)	Dificultades o limitaciones para aceptar puestos de trabajo El grado de flexibilidad y disponibilidad laboral, geográfica o funcional para el empleo	1º entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El autoconcepto-</li> <li>• Las expectativas,</li> <li>• Los conocimientos</li> <li>• La flexibilidad</li> <li>• La actividad de búsqueda</li> </ul>
<b>SFI</b> (autovaloración del Sistema Facilitador de Inserción).	Probabilidades de inserción de los usuarios	1º entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El autoconcepto</li> <li>• Las expectativas,</li> <li>• Los conocimientos,</li> <li>• La flexibilidad</li> <li>• La actividad de búsqueda</li> </ul>
<b>ICBE</b> (Inventario de Conductas de Búsqueda de Empleo).	Probabilidades de inserción de los usuarios	1º entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La consecución de objetivos profesionales</li> </ul>
<b>ECPBE</b> (Inventario de expectativas / motivación).	Indicador de duración del desempleo y que informa sobre elementos que la	1º entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoeficacia</li> <li>• Éxito</li> <li>• Locus de control</li> </ul>
	Orientación Laboral es capaz de modificar.		

*Fuente:* Elaboración propia con datos SEFCARM (2012a) y SEFCARM (2015a).

Con este análisis de la disponibilidad el orientador, puede agilizar los procesos de selección de candidatos que tienen un alto grado de disposición para las ofertas de trabajo, además de poder detectar usuarios con perfiles de disposición baja o media. Estos serían derivados a acciones de orientación laboral con el fin de fomentar su cualificación profesional, hacia la derivación a cursos de formación ocupacional, o/y a sesiones de entrenamiento en competencias de búsqueda de empleo o de motivación.

En el caso de que el cuestionario resultara difícil o complicado de contestar por los clientes, el tutor puede mediante preguntas específicas valorar la situación del sujeto respecto a los 5 elementos que miden el CABE: el autoconcepto, las expectativas, los conocimientos, la flexibilidad y la actividad de búsqueda.

- Cuestionario de valoración del Sistema Facilitador de Inserción (SFI)

Está basado en los cuatro elementos que configuran las áreas fundamentales de trabajo en Orientación Laboral: Información, Planificación, Habilidades y Motivación (ánimo, expectativas y valor del trabajo).

Al igual que en el caso del CABE, este cuestionario debe aplicarse al inicio de la primera entrevista. El SEF valora que es muy sencillo de completar y sus ítems aportan, según se ha comprobado en las aplicaciones realizadas en distintos Servicios Públicos de Empleo, un gran valor predictivo sobre las probabilidades de inserción de los usuarios

- Inventario de Conductas de Búsqueda de Empleo (ICBE)

Consiste en una serie de escalas de intensidad que nos indican el esfuerzo que el orientado está realizando para la consecución de sus objetivos profesionales. Mediante este inventario se valora el tiempo que utiliza, la forma en que el sujeto se organiza y el número de acciones de búsqueda de empleo que pone en marcha para la búsqueda de empleo. Este cuestionario es opcional, ya que si el tutor dispone de datos suficientes durante la entrevista para valorar estas actitudes no siempre se utiliza, pero si es de gran utilidad para los usuarios que van a realizar procesos selectivos de cierta dificultad o una búsqueda de empleo en la que se le exija el desempeño de competencias profesionales.

Con los resultados obtenidos el orientador puede centrar las actuaciones de los usuarios y de esta forma derivarles a acciones grupales que le preparen para eliminar sus carencias que se pueden detectar en la búsqueda de empleo.

- Inventario de expectativas/motivación - Escala Expectativas de Control Percibido en Búsqueda de Empleo (ECPBE).

También se puede utilizar como complemento a la información recogida en el CABE y el SFI. La limitación es que para su utilización se requiere que el técnico posea conocimientos suficientes de psicología cognitiva o formación específica del instrumento, ya que se debe interpretar correctamente la escala o al menos, que haya recibido formación específica sobre su interpretación y sobre los aspectos que se valoran y su implicación en el trabajo de orientación laboral.

El SEF valora que este cuestionario tiene gran fiabilidad y validez, ya que ha sido comprobada de forma rigurosa y su aplicación ha mostrado en varios trabajos de investigación que ofrecen un potente indicador de duración del desempleo y que informa sobre elementos que la orientación laboral es capaz de modificar.

La escala se puede imprimir para entregar al usuario o ir rellenando por el orientador en la pantalla del programa. Se miden tres cogniciones específicas: las expectativas de autoeficacia, de éxito y de locus de control. La escala se puede imprimir para entregar al usuario o ir rellenando por el orientador en la pantalla del programa.

En cada expediente se puede incluir cualquier documento que el tutor considere importante para su progreso en el itinerario de inserción (cartas de derivación, fotos del usuario, informes médicos, etc.). (SERCARM.es, 2010b, 2011b, 2012a).

#### **1.3.4. Sistema de derivación**

El orientador laboral tiene la posibilidad de derivar o facilitar el acceso a ciertas actividades o servicios que se adecuen a los objetivos profesionales en ese momento de los usuarios y que el usuario además lo solicite.

Se puede derivar a las acciones formativas de la aplicación GEFE (aplicación para la Gestión de Expedientes de Formación para el Empleo del SEF que gestiona los cursos). También hay la posibilidad de realizar nuevas derivaciones a las citadas acciones formativas. Toda la información sobre las acciones formativas será obtenida desde la base de datos GEFE y las derivaciones que se realicen del usuario a las acciones formativas se almacenan en la aplicación de la Plataforma de Orientación Laboral.

### **1.3.5. Programa de Recualificación profesional (PREPARA)**

El Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas, estableció una serie de ayudas para las personas que agoten su protección por desempleo mediante un Programa de Recualificación Profesional. Según indica el texto, esta ayuda se aprobó con el fin de reforzar y facilitar la participación de las personas desempleadas en el programa de recualificación profesional.

Las personas que se benefician de este programa tienen derecho, a realizar un itinerario individualizado y personalizado de inserción, además a que se les realice un diagnóstico sobre su empleabilidad, y poder participar de las medidas de política activa de empleo como es la formación ocupacional, acción que le ayuda a mejorar su empleabilidad y acceso al mundo laboral.

Como datos de interés, durante 2011 se recibieron 15.893 solicitudes de incorporación al programa frente a las 11.677 que se recibieron en 2010 del Programa Temporal de Protección por Desempleo e Inserción (PRODI). “De las 154.551 personas paradas en el 2012 en toda la región, en ese año recibieron 16.200 solicitudes de incorporación al programa” (SEFCARM.es, 2013b; SEFCARM.es, 2014a, p.1179).

La Memoria 2015, indica que, “desde la sección de Orientación, Calificación y Clasificación de demandas, se realiza un seguimiento de los usuarios que acceden al programa, para comprobar que todos los beneficiarios del PREPARA estén incluidos en un itinerario” (SEFCARM.es, 2016a, p.187). Con ello se pretende realizar una transición al empleo estable y recualificar a las personas que participen del programa.

### **1.3.6. Portal de empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)**

Desde el año 2009 en Murcia funciona un portal de orientación denominado MURCIA ORIENTA. Este nació por la necesidad, manifestada tanto en el Plan de Formación Profesional de la Región de Murcia, 2004–2009, como en el II Pacto por la Estabilidad en el Empleo, en que se observó, que era necesario implantar una herramienta informática, capaz de integrar

toda la información relacionada con los recursos que manejan los diferentes Servicios de Orientación.

Desde su nacimiento se ha ido mejorado y ampliado en cuanto a su presentación y accesibilidad. En el 2010 se invirtió en el Manual de Orientación a través de la web, 20.000 euros, la finalidad era la generar una herramienta informática para los itinerarios de inserción laboral (SEFCARM.es, 2011b).

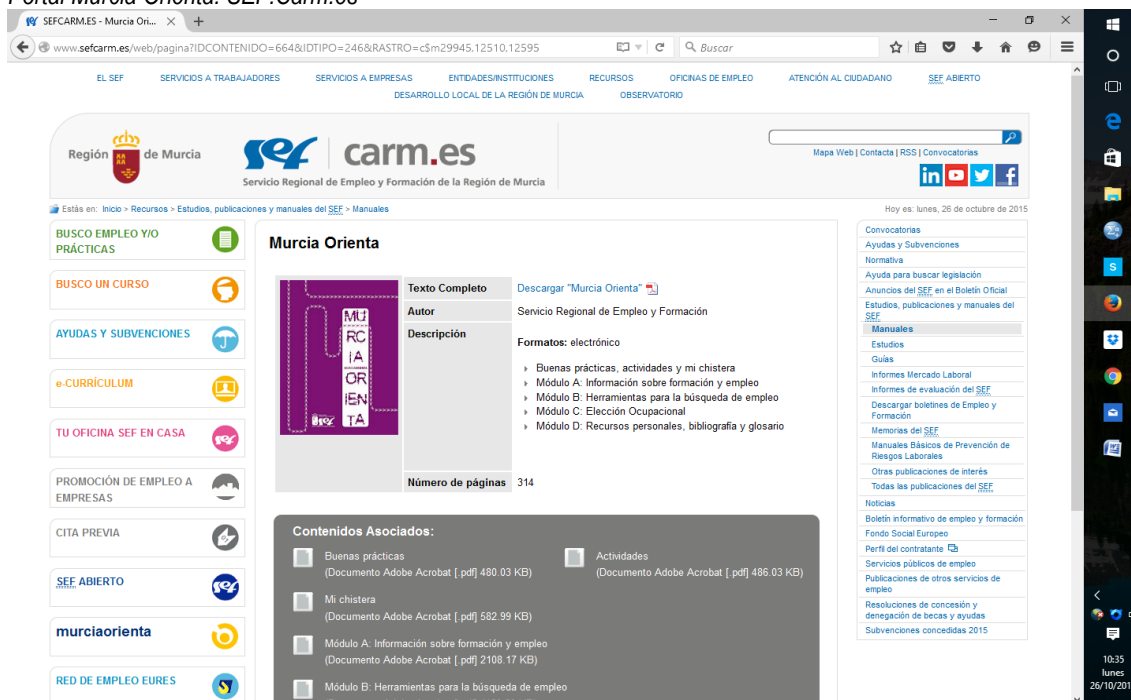
El portal permite el acceso a una gran variedad de servicios, planes, programas, actuaciones llevadas a cabo por las diferentes entidades, tanto públicas como privadas, que realizan labores de orientación y dispone desde la misma un acceso a la zona de orientación para pedir cita con los orientadores.

Un aspecto muy importante de este portal es la posibilidad de que exista el intercambio de información entre orientadores, ya que cuenta con un espacio de colaboración al que pueden acceder los orientadores profesionales tanto del ámbito educativo como del laboral. Además, pueden incluir documentación de carácter técnico y compartir experiencias, así como hacer alusión a las buenas prácticas que puedan repercutir en la labor de orientación. Durante el 2011 se mejoró el portal en cuanto a su presentación y accesibilidad, en su calidad audio-visual y pedagógica y en la introducción de nuevos servicios ampliando y actualizando contenidos (SEFCARM.es, 2012a).

En el 2015 se sigue manteniendo de la zona Murcia Orienta ([www.murciaorienta.es](http://www.murciaorienta.es)), dentro del portal [www.sefcarm.es](http://www.sefcarm.es), Puesto que su objetivo es” que sea una herramienta capaz de integrar toda la información relacionada con los recursos que manejan los diferentes Servicios de Orientación de diversas entidades en la Región de Murcia” (SEFCARM.es, 2016a, p.104).

Figura 5.5

Portal Murcia Orienta. SEF.Carm.es



Fuente: SEFCARM, página web

[http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=664&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m29945,12510,12595](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=664&IDTIPO=246&RASTRO=c$m29945,12510,12595)

### 1.3.7. Red Integrada de los Servicios de Orientación de la Región

El SEF considera que la red de orientadores de oficinas y entidades colaboradoras es uno de sus servicios más efectivos. Su aparición se realizó en base al acuerdo del marco del II Pacto por la Estabilidad en el Empleo de la Región de Murcia, en el año 2008 se implantó la Red Integrada de los Servicios de Orientación de la Región (Consejería de Trabajo y Política Social, 2006).

Como se puede apreciar en la Tabla 5.8 ha habido un descenso en el 2015 de las personas atendidas en los servicios de orientación del SEF respecto al 2014, quedando en el caso de algunos colectivos (señalados en la Tabla en cursiva), en valores cercanos a los usuarios atendidos en el 2010. Tal es el caso de los nuevos usuarios, hombres menores y mayores de 25 años y disminuyendo considerablemente los parados de larga duración.

Esta Red orientadores de oficinas y entidades colaboradoras, facilita todas las actuaciones que van dirigidas a coordinar y garantizar la calidad de los servicios de orientación laboral prestados

a las personas que pretenden su inserción laboral. Para su implantación el SEF dispuso de medios técnicos propios y otros financiados con fondos incluidos en su propio presupuesto.

**Tabla 5.8**

*Comparativa de nuevos usuarios atendidos por los servicios de Orientación de las Oficinas de Empleo*

Totales	USUARIOS ATENDIDOS		INCREMENTO		USUARIOS ATENDIDOS		INCREMENTO	
	2010	2011	Incremento 2011	% incremento 2011	2014	2015	Incremento 2015	% Incremento 2015
<b>Nuevos usuarios</b>	31.034	27.413	-3.621	-11,7	44.362	31.512	-12.850	-28
<b>Hombres</b>	16.943	13.490	-3.453	-20,4	22.474	15.014	-7.460	-33
<b>Mujeres</b>	14.091	13.923	-168	-1,2	21.888	16.498	-5.390	-25
<b>Menores de 25 años</b>	4.889	5.863	974	19,9	6.224	5.609	-615	-10
<b>Mayores de 25 años</b>	26.145	21.550	-4.595	-17,6	38.138	25.903	-12.235	-32
<b>Parados larga</b>	9.701	10.323	622	6,5	7.639	5.263	-2.376	-2.376

*Fuente:* Elaboración propia en base a los datos memorias de SEFCARM.es (2012b, p.164) y SEFCARM.es (2016, p.184).

La Orden TIN/886/2011, de 5 de abril, que se refiere a la contratación de 1.500 orientadores a nivel nacional para el reforzamiento de la red de oficinas de empleo y que está incluida en el Plan extraordinario de orientación, formación profesional e inserción laboral, dotaba de presupuesto para la contratación por parte del SEF de 55 orientadores para la Región de Murcia y posteriormente la Orden ESS/1919/2012, de 10 de septiembre, que dotaban de presupuesto a la región de Murcia, entre otras, para la contratación de 51 nuevos orientadores para reforzar la red de oficinas de empleo.

Estas dos órdenes permitieron que el número de contrataciones de orientadores aumentara en el SEF, reduciéndose sin embargo las acciones de orientación de las entidades colaboradoras y pues a partir del 2013 finalizaron las acciones OPEA. Así el SEF hace alusión a esta situación en su memoria del 2013. “La Orientación para el Empleo y el Autoempleo (OPEA) ... No se ha convocado durante 2013, si bien de la partida de políticas activas de empleo se han sufragado... el mantenimiento de estas acciones a través de los Orientadores/as y Promotores de Empleo ubicados en las Oficinas de Empleo” (SERCARM: 2014a, p.175). Es decir que indica que estas acciones, se mantienen a través de las oficinas de empleo, objetivo difícil de cumplir, dada la escasez de tiempo de que disponen dichos orientadores para ampliar sus servicios. (Aspecto que valoraron los profesionales en los grupos de discusión con orientadores que se realizó en esta investigación). La memoria también indica que se realizaron prórrogas de



contrato a 50 orientadores/as de empleo, para el “Programa de Asesoramiento Personal para el Empleo”, del 15 de octubre de 2013 al 14 de octubre de 2014 (SERCARM.es 2014a, p. 175).

**Tabla 5.9**  
*Subvenciones OPEA 2008-2012*

<b>SUBVENCIONES OPEA ORIENTACION</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
N.º Entidades locales	25	23	21	22	12
N.º Entidades. sin ánimo lucro	24	15	15	18	13
<b>Total, entidades Subvencionadas</b>	<b>49</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>25</b>
<b>Total, presupuesto subvenciones OPEAS</b>	(1) <sup>5</sup>	1.927.868	1.927.868	2.177.868	600.000
<b>Total, euros para subvenciones OPEAS</b>	<b>1.889.781</b>	<b>1.920.008</b>	<b>1.910.141</b>	<b>2.176</b>	<b>595.644</b>
Acciones realizadas Entidades locales	(1)	6.543	6423	7.093	2.840
Acciones realizadas Entidades, sin ánimo lucro	(1)	6.551	6545	6.870	2.480
Totales acciones realizadas por año	12.988	13.094	12968	13.963	5.320
Orientadores contratados Entidades Locales	(1)	(2 <sup>6</sup> )	45	39	14
Orientadores Contratados entidades sin ánimo de lucro	(1)	(2)	41	49	13
<b>Total, orientadores contratados</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>27</b>

Fuente: Elaboración propia en base SEFCARM.es(2011b) y SEFCARM.es (2014a).

En el 2009 según memoria del 2010 (SERCARM, 2011b, p,57), “se realizó la prórroga temporal de la medida consistente en la contratación de orientadores para el reforzamiento de la red de oficinas se materializa a través de la Orden TIN/2183/2009, de 31 de julio” para ello se contó con una dotación de 1.784.999,96 € para la contratación de Orientadores. Y “durante 2009 la Red Integrada de Servicio de orientación de la Región disponía de 172 orientadores laborales, de los cuales 85 pertenecen a 40 Entidades Colaboradoras, así como de personal de apoyo” (SERCARM, 2011b, p.142).

<sup>5</sup> Sin dato en memoria 2008

<sup>6</sup> Sin datos en memoria 2009

**Tabla 5.10***Subvenciones a entidades Locales para orientación programa OPEA (2009-2012)*

Ayuntamiento	2009	2010	2011	2012
ADL de Cartagena	121.903,23	127.725,00	153.545,76	50.740,08
Abarán	20.665,96	23.206,69	35.786,74	-
Alcantarilla	46.318,40	53.174,53	51.181,92	16.913,36
Alguazas	19.079,55	20.068,05	30.071,18	-
Águilas	-	-	-	16.913,36
Beniel	12.669,27	14.224,95	24.827,05	--
Blanca	14.340,68	16.385,87	18.148,01	-
Bullas	19.533,79	23.912,63	33.474,37	17.364,38
Ceutí	12.122,02	12.607,57	-	-
Cieza	-	--	22.153,37	-
Fortuna	19.815,15	--	16.424,05	-
Jumilla	42.320,98	42.920,10	42.396,97	16.913,36
Lorca	122.159,77	124.186,59	126.974,11	25.370,04
Lorquí	7.455,84	8.159,79	20.140,36	-
Molina de segura	45.687,18	46.015,66	46.853,10	16.913,36
Moratalla	25.448,48	26.487,84	-	-
Murcia	241.185,39	242.805,17	266.439,16	50.740,08
Mula	39.690,80	-	-	-
Pliego	-	8.093,51	10.625,91	-
Puerto Lumbreras	-	21.874,34	33.612,00	-
San Pedro del Pinatar	23.255,07	23.912,63	33.102,73	22.063,61
Santomera	15.490,74	16.922,78	19.964,87	-
San Javier	9.730,47	-	-	-
Torre Pacheco	32.105,76	33.772,66	35.418,55	21.141,7
Ayuntamiento de Pliego	7.810,73	-	-	-
Torres de cotillas	44.546,94	45.955,39	53.817,75	22.325,64
Ulea	-	-	8.471,82	-
Yecla	30.358,16	31.638,25	46.109,86	22.551,15
Totales subvenciones OPEA Ayuntamientos	973.694,36	1.910.141,71	1.129.539,64	299.950,10
OPEA entidades sin ánimo De lucro	946.313,75	946.091,71	1.047.130,46	295.694,30
<b>Total, subv. concedidas acciones OPEA</b>	<b>1.920.008,11</b>	<b>1.910.141,71</b>	<b>2.176.670,1</b>	<b>595.644,4</b>
Presupuesto ofertado	1.927.868,00	1.927.868,00	2.177.868,00	600.000
N.º orientadores contratados	-	86	88	27
Personal apoyo	-	40	32	0

Fuente: Elaboración propia en base SEFCARM.es (2011b) y SEFCARM.es (2012b).

Según el Balance de Servicios de Orientación profesional del año 2010, durante ese periodo, el SEF contaba “con 87 técnicos en orientación propios, de los cuales, 10 estaban destinados en la Unidad de Coordinación de Tutorías y los otros 77 se hallaban destinados en las diferentes Oficinas de Empleo” (SEFCARM.es, 2011b, p. 7). Los orientadores contratados en el 2009 fueron 86, y se financió a la entidad *Fundación Secretariado Gitano* con una subvención de 20.000 euros para la ejecución del proyecto Programa de orientación e inserción laboral de personas gitanas”, mediante Resolución de concesión firmada el 1 de junio de 2.010. “El objetivo de dicho Programa subvencionado es atender las demandas y necesidades de la población gitana, en el marco del Programa Operativo Plurirregional FSE de Lucha contra la Discriminación 2007-2013” (SEFCARM.es, 2011b, p.69).

**Tabla 5.11**

*Subvenciones para discapacidad (Euros). Personal apoyo y orientadores*

<b>EMPLEO CON APOYO ORIENTADORES, PREPARADOR Y PERSONAL APOYO</b>					
<b>DISCAPACIDAD</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Número de Orientadores</b>
-Asociación de familias de personas con discapacidad intelectual del noroeste (APCOM -ECOJARDIN)	46.212	40.784	14.473	19.970	1
-Asociación tutelar de la persona con discapacidad (ASTUS)	54.924	50.215,	24.957,	43.077	1-2 -(2013)
-Asociación para la atención integral de personas con síndrome de Down de Cartagena (ASIDO-Cartagena)	35.719	32.706	28.506	30.140	1
-ASPANPAL	134.074	130.868	-		1
-Asociación para la atención de Personas con trastornos Generalizados del desarrollo (ASTRADE)	-	-	21.484	8.442	1
-Asociación para el tratamiento de personas con parálisis cerebral y alteraciones afines (ASTRAPACE)	45.091	42.479	45.408	45.574	1
-Asociación integral de personas con síndrome de Down (ASSIDO-Murcia)	55.119	53.252	25.930	51.630	1
-Asociación para la integración de personas con discapacidad Intelectual (CEOM)	62.488	49.426	51.156	53.745	1
-Fundación síndrome de Down (FUNDOWN)	142.930	132.866	55.584	115.552	1
-Asociación para la integración del Discapacitado de la comarca del mar Menor (AIDEMAR)	146.698	137.932	113.248	100.939	1
-Federación de asociaciones. murcianas de personas con discapacidad física y/u orgánica (FAMDIF)/	298.040	298.040	194.950	196.116	4
-ASOCIACION NACIONAL "CRECER" gabinete orientación e inserción laboral	26.700	26.700	17.009	15.843	1
<b>TOTAL, euros para discapacidad</b>	<b>1.048.000</b>	<b>995.273</b>	<b>592.708</b>	<b>211.959</b>	<b>14/15</b>

*Fuente:* Elaboración propia en base SEFCARM.es (2011b) y SEFCARM. es (2014a).

Durante el año 2011 la Red disponía de 265 orientadores laborales, de los cuales 129 pertenecían a 61 Entidades Colaboradoras que realizaban acciones de orientación. En el 2012 la Red disponía de 165 orientadores laborales, de los cuales 127 pertenecen a 61 Entidades Colaboradoras, y formó a 169 técnicos y personal de apoyo (SEFCARM.es, 2011b).

Como se puede apreciar en las Tablas 5.9 y 5.10, esta red de orientadores trabajaba en las entidades locales y otros orientadores, lo hacían en entidades privadas.

Destacar que, de un presupuesto “de subvención del 2011 de 2.176.670,1 euros, se pasó en el año 2012 a 595.644,4 euros” y ese año, de las 48 entidades que solicitaron subvención solo se concedieron a 25 de ellas. Por ello, en ese periodo, únicamente se contrataron a 27 orientadores y ningún auxiliar de apoyo (SEFCARM.es, 2013b, p.308). También existe una partida presupuestaria para orientadores en el ámbito de la discapacidad, como se puede apreciar en las Tablas 5.10 y 5.11, en las que se observa que en el 2010 se dio una subvención

de 1.048.000, euros, mientras que, en el 2013, bajó a 211.959, euros, pero a pesar de ello se mantuvieron una media de 14 orientadores en total para discapacidad.

Todos los orientadores de estas entidades estaban financiados por el SEF para realizar acciones OPEA, hasta el 2012 que como el SEF indicaba en su la memoria del 2013, “no se ha convocado durante 2013, si bien de la partida de políticas activas de empleo se han sufragado (por dotación de Capítulo I) el mantenimiento de estas acciones a través de los Orientadores/as y Promotores de Empleo ubicados en las Oficinas de Empleo” (SEFCARM.es, 2014a, p.176). En la memoria del 2015 se indica que la Red disponía en dicho año de 124 orientadores laborales.

**Tabla 5.12**

*Programas SEFCARM a través de la Estrategia para la creación de empleo 2014-016*

<b>Programas</b>	<b>Colectivo y actuaciones</b>
Programa general de empleo	Contiene las actuaciones dirigidas a todos los ciudadanos con el fin de promover su inserción o actualización en el ámbito laboral
Garantía familiar de empleo	Línea propia y pionera de la comunidad de Murcia con la que se pretende generar oportunidades de empleo para todas aquellas personas desempleadas de larga duración, mayores de 45 años y que tengan cargas familiares.
Garantía Juvenil.	Dirigida a los jóvenes menores de 25 años, concretamente a aquellos que ni están estudiando, ni están trabajando, ni se encuentran en búsqueda activa de empleo.
Integrados en el Empleo.	El Gobierno regional desarrollará diferentes actuaciones dirigidas a personas con especiales dificultades en su integración laboral, debido a circunstancias personales o situaciones de riesgo o vulnerabilidad social, concretamente a personas con discapacidad, mujeres víctimas de la violencia de género o colectivos en riesgo de exclusión social, entre otros.

*Fuente:* Elaboración propia en base a datos SEFCARM.es (2016 p.193).

A través de la estrategia de creación de empleo 2014-2016 se crearon cuatro programas uno general y tres específicos, dirigidos a colectivos con especiales dificultades para acceder a un empleo, que son los recogidos en la Tabla 5.12.

Debido a la importancia de los nuevos programas de garantía juvenil en el 2015 se aumentaron en 14 los orientadores de las oficinas de empleo y se implantaron seis estrategias para que los orientadores incorporaran en su trabajo con los usuarios (SEFCARM.es, 2016a, p.185),

Las seis estrategias son:

- *Planificación y desarrollo de itinerarios específicos donde se desarrollan habilidades específicas y competencias profesionales.*
- *Seguimiento de los itinerarios desarrollados y revisión de objetivos definidos previamente.*
- *Realizar seguimientos tras la finalización con el objetivo de evaluar el impacto a corto y medio plazo de la medida o acción que está llevando a cabo el joven.*
- *Talleres grupales de información y apoyo a la inscripción de jóvenes potenciales beneficiarios del Programa de Garantía Juvenil.*
- *Preselección de candidatos para los programas de fomento de empleo específicos de Garantía Juvenil: Empleo local e institucional y con Entidades sin ánimo de lucro y Programas Mixtos de Empleo y Formación (Escuelas Taller).*
- *Participar en las Mesas de Garantía Juvenil.*

Dada la importancia de la implantación del Sistema Nacional de Garantía Juvenil en la Región de Murcia, se constituyeron 14 Mesas Técnicas de Coordinación agrupadas por municipios, cuya finalidad es lograr un instrumento operativo de trabajo, por ello están representados todos los ámbitos municipales implicados, directa o indirectamente participan en el desarrollo del programa de Garantía Juvenil.

Las mesas tienen la función de crear una red de cooperación entre diversas instituciones y agentes sociales interesados en poner en funcionamiento el programa de la Garantía Juvenil.

Formas dichas mesas todas aquellas entidades y profesionales de muy diferentes ámbitos que están implicados en el trabajo con jóvenes en cada uno de los municipios: Empleo, Juventud, Educación, Servicios Sociales Municipales, Sector empresarial, IMAS y ONGs.

*El personal técnico perteneciente al SEF que integra cada una de esas mesas es el siguiente (SEFCARM.es, 2016a, p.219):*

- *Coordinación de la mesa*
- *Orientadores laborales de cada una de las Oficinas de empleo destinados a atender a los beneficiarios de Garantía Juvenil*
- *Promotor de empleo*

### **1.3.8. Acciones Formación de los orientadores laborales del SEF y entidades colaboradoras**

Para el mantener la calidad del servicio y la efectividad en los servicios de orientación, el SEF realiza periódicamente acciones formativas para los técnicos de empleo y orientación.

#### *1.3.8.1. Acciones que desarrolla la red de orientación*

Para el mantenimiento y soporte técnico de la Red de orientadores, la Sección de Orientación según indican las memorias del SEF del 2010, desarrolla una serie de actuaciones: (a) aplicación de los protocolos diseñados por el SEF para el desarrollo del Programa de Acompañamiento Activo a la Inserción, y (b) realización de la formación necesaria para el desarrollo de estos protocolos y el uso de herramientas en orientación.

La Red cuenta con formadores permanentes que proporcionan formación a todo el personal que se incorpora. Durante El 2010 se formaron a 145 técnicos orientadores y personal de apoyo de un total de 40 entidades colaboradoras. En el año 2011 se formaron también a “171 técnicos y personal de apoyo de las entidades colaboradoras en sesiones formativas, mientras que, en el 2012, la red formó a 169 técnicos y personal de apoyo de las Entidades”. (SEFCARM.es, 2011b, p.142).

La Memoria del 2012 destaca, la participación de 24 técnicos de orientación en 19 eventos en talleres, jornadas y eventos relacionadas con orientación en otras entidades (SEFCARM.es, 2013b, pp.1183-1184).

#### *1.3.8.2. Tipo de acciones formativas para orientadores laborales del SEF y Entidades Colaboradoras.*

El SEF facilita formación a la red de orientadores laborales y algunas de las acciones que realiza periódicamente son:

- Curso Formación en acciones grupales dirigido a orientadores laborales. Es un curso de 12 horas de duración dirigido a todos los orientadores laborales destinados en las Oficinas de Empleo del SEF con el objetivo de formarles en sesiones grupales. Está diseñado “para trabajar e incidir en la formación de aspectos de la búsqueda de empleo a través del

desarrollo de habilidades o de la adquisición de recursos personales y de información” (SEFCARM.es, 2011b, p.722).

- El Curso Nueva Versión Plataforma de Orientación Laboral POL3. Tiene una duración de 3 horas y está dirigido tanto a Orientadores Laborales destinados en las Oficinas de Empleo del SEF, como a Orientadores de entidades Colaboradoras, en el que se explican los cambios y novedades de la nueva versión de la Plataforma de Orientación Laboral.
- En el 2010 se ofreció el Curso *Competencias Emocionales de Afrontamiento de los Procesos de Búsqueda de Empleo* 32 horas de duración dirigido a todos los orientadores laborales destinados en las Oficinas de Empleo del SEF y se formaron a 105 técnicos orientadores y 40 auxiliares de apoyo de un total de 48 entidades colaboradoras. (SEFCARM.es b 2011).
- Durante el 2011, se realizaron también sesiones formativas de 10 horas destinadas a orientadores laborales de Entidades Colaboradoras del SEF que comparten los protocolos y programas establecidos por el SEF. Tienen como objetivo formar a los orientadores de estas Entidades en el uso del programa de inserción laboral establecido por el SEF, así como en las herramientas informáticas en que se apoya su desarrollo. En 2011 se formaron a “171 profesionales de la orientación, 129 técnicos orientadores y 42 auxiliares de apoyo de un total de 61 entidades colaboradoras” (SEFCARM.es, 2012b, p.721).
- En el 2012 se realizó el curso de 25 h. “*Herramientas de coaching para orientadores*” laborales” y curso de 11 horas de Cualificaciones profesionales y el PREAR (Procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de competencias profesionales), así como las sesiones informativas para las Entidades colaboradoras. “Formándose en total 127 técnicos orientadores y 42 auxiliares de apoyo de un total de 61 entidades colaboradoras” (SEFCARM.es, 2013b, p. 235).
- Además, durante 2015 las acciones formativas para orientadores se centraron en los colectivos jóvenes de garantía juvenil realizándose formación en “Herramientas de motivación y estrategia de activación hacia el empleo de jóvenes, Claves de activación para el empleo para mayores de 45 y la inserción sociolaboral para víctimas de violencia de género y el desarrollo de competencias de coaching” (SEFCARM.es 2016a, p.193).

- También realizaron en ese año acciones formativas para la utilización de aplicaciones informáticas *diseñadas* específicamente para el desarrollo de los protocolos. Los orientadores de la Red pueden acceder desde cualquier punto con conexión a Internet a estas aplicaciones. A parte de toda esta formación en nuevas tecnologías, el orientador dispone del Apoyo continuo y logístico, que se realiza mediante el personal específico de coordinación, que es el encargado de supervisar y facilita de forma diaria las actuaciones de todos de orientadores. Para ello a cada orientador de la Red se le asigna un coordinador localizado en la sede Central del SEF.

En la memoria del 2015 se indica que la Red disponía en dicho año de 124 orientadores laborales.

A través de la estrategia de creación de empleo 2014-2016 se crearon cuatro programas uno general y tres específicos, dirigidos a colectivos con especiales dificultades para acceder a un empleo, que son los siguientes descritos en la Tabla 5.13.

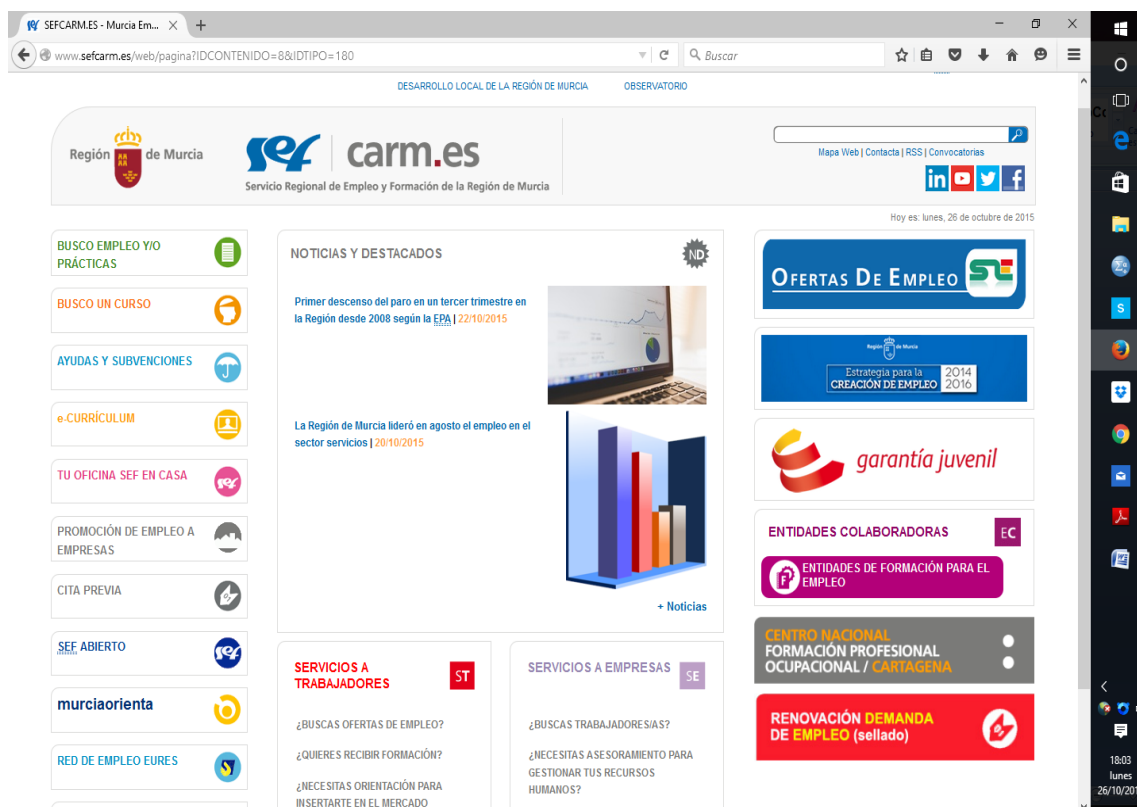
### **1.3.9. Portal de empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)**

El portal de empleo, es una herramienta a disposición del ciudadano en la que se puede buscar una gran variedad de información sobre empleo y autoempleo, así como ayudas y subvenciones para formación. Permite renovar la tarjeta de demanda, pedir citas en las oficinas de empleo o con los orientadores. Además de acceder a la información actualizada y completa de la oferta de cursos de formación ocupacional de las entidades colaboradoras y que son financiados por el SEF. También se puede realizar a través de la página, formación telemática y conocer las actividades de orientación que realizan entidades públicas o privadas. Se puede acceder a una zona de orientación a través de MURCIA ORIENTA.

Este portal también dispone de un espacio de comunicación para orientadores del SEF del ámbito educativo y el laboral. Los orientadores de la Red pueden acceder desde cualquier punto con conexión a Internet a estas aplicaciones. Cada año, según se indica el SEF en las memorias se ha ido mejorando y actualizando (SERCARM.es, 2012a, p.720).



**Figura 5.6**  
Portal de empleo del SEF



Fuente: SEFCARM.es.: <http://www.sefcarm.es/> (2017)

## 2. Servicio de orientación de la Universidad de Murcia (UMU) Centro de Orientación Información y Empleo (COIE)

De los 3 servicios de orientación existentes en las 4 universidades que imparten formación en la región. Se seleccionó para la investigación al COIE de la UMU por ser el servicio de orientación profesional más antiguo en la región y contar con el mayor número de alumnos y egresados en la Región de Murcia, y por tanto mayor número de personas que pueden recibir orientación profesional

### 2.1. Origen y antecedentes en la actividad del COIE (UMU)

En la actualidad, no hay un marco legal específico que recoja la alguna normativa respecto a la orientación en la universidad, aun cuando ésta se considera desde hace años como un factor imprescindible para la mejora de la calidad de la enseñanza.

Existen antecedentes de legislación que aludían a la orientación en la Universidad como en la Ley General de Educación (LGE, p.12541) de 1970 que hace alguna referencia a la orientación en la universidad. En el Artículo 127 habla del derecho a la orientación educativa y profesional, y que implica y que valorar de muy interesante para el estudio se reproduce textualmente (Ley General de Educación (LGE), p.p.12541-12542):

*Uno: La prestación de servicios de orientación educativa a los alumnos en el momento de su ingreso en un Centro docente, para establecer el régimen de tutorías, que permita adecuar el Plan de Estudios a la capacidad, aptitud y vocación de cada uno de ellos; asimismo, se ofrecerá esta orientación al término de cada nivel o ciclo para ilustrar a los alumnos sobre las disyuntivas que se les ofrecen.*

*Dos: La prestación de servicios de orientación profesional a los alumnos de segunda etapa de Educación General Básica, Bachillerato, Formación Profesional y Educación universitaria, por medio de información relacionada con la situación y perspectiva del empleo, pero la ley de Reforma Universitaria (LRU) de 1983, no contempla la orientación en el sistema universitario.*

Los primeros COIE aparecen en el año 1974 y en años posteriores se firman convenios y de acuerdos formales con el INEM con la finalidad de insertar profesionalmente a los licenciados, en realidad funciona como puente entre los alumnos egresados y el mercado laboral. Su aparición en Murcia fue en el año 1982.

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y el proceso de convergencia hacia, Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), en el que está inmerso la universidad y en concreto la de Murcia, ha llevado a ésta a una gran transformación repercutiendo directamente este proceso sobre la Orientación universitaria.

Con la implantación, a partir de la promulgación de la Ley Orgánica de Universidades (LOU) en 2001, de mecanismos de acreditación de las titulaciones como requisito para su oferta oficial, se han creado diversas agencias nacionales y autonómicas de evaluación de la calidad y acreditación (como ANECA), que han elaborado complejos sistemas de criterios y protocolos para la evaluación, el diseño de propuestas de mejora y acreditación de las titulaciones. Y todo ello repercute en la orientación dentro de la Universidad, que ha pasado de ser la orientación personal y directa sobre los alumnos (lo que en otros países se denominan Counseling and

Guidances Services), a una orientación cuyo el asesoramiento recaiga en especialistas en evaluación institucional, mayoritariamente reclutados de profesores y técnicos de Psicología y Pedagogía y se dirige hacia una orientación de proyección más carácter profesional y de futuro (Rodríguez Espinar, 1989; Apodaca y Lobato, 1997; Sánchez García, et al, 2008; Álvarez Rojo, 2010; Toscano Cruz, 2010). Por ello, Salmerón (2010) valora que en la universidad debería existir una conexión estudio-trabajo como proyecto de vida, por lo que la orientación se debería centrar desde la perspectiva del desarrollo de la carrera en una atención integral hacia la persona, que existiera una mayor interconexión del alumno con el entorno socio-laboral y que la orientación se dirigiera realmente hacia las demandas de la sociedad actual. Para ello es imprescindible que se facilite al egresado de las herramientas y formación para la inserción profesional “Dotando al estudiante de habilidades básicas para enfrentarse a sus necesidades en la búsqueda de empleo” (Salmerón 2010, p.13).

La Universidad de Murcia, aunque en el pasado ya estaba vinculada a la orientación, como menciona su directora en la entrevista que se realizó en el centro *“desde hace una década la UMU ofrece entre otros, concretamente un servicio de orientación profesional a través del Centro de Orientación Información y empleo (COIE). Éste, desde finales del 2014 está adscrito al Vicerrectorado de Transferencia, Emprendimiento y Empleo. Con la aparición de los grados y el proceso de Bolonia, han surgido nuevos retos para esta institución y algunos de sus servicios en ya que a raíz de este proceso de Bolonia en el que está inserto, está implantando desde hace unos años en sus respectivos centros, un sistema de Garantía Interna de Calidad cuya meta principal, es favorecer la mejora continua de las titulaciones oficiales y garantizar la calidad de las mismas. Entre estas mejoras está la Orientación a los alumnos”*.

La carta de servicios de COIE alude a su interés por aumentar la empleabilidad de los titulados de la Universidad de Murcia. Una de las formas de lograrlo es a través de su servicio de orientación profesional. La calidad en los servicios forma parte de uno de sus objetivos y así lo contempla también el artículo 66 de la LEY 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia. Ya que alude a la garantía de calidad no sólo respecto a la enseñanza, sino también en cuanto a la gestión y todo tipo de actividades realizadas en la universidad.

Álvarez Rojo (2010, p.10), menciona que la universidad “debe orientar la inserción en el mundo del empleo y planificar la docencia en conexión con el mundo de la profesión y de la empresa”. En esta línea, en la actualidad la orientación profesional en la Universidad se dirige hacia la

futura inserción profesional del estudiante; tanto si ha elegido correctamente la carrera como si es necesario reorientar su formación hacia otra; ya que la finalidad última de ésta es orientar en la búsqueda de empleo. Consideran por ello que debe ser una orientación proactiva en la que se tome como referencia el futuro y no tanto el presente. Además, se debe planificar y prever las necesidades a corto y medio plazo. Plantear en el proceso de orientación que debemos hacer, a donde queremos dirigirnos para plantearse en donde nos encontramos y en qué situación.

El COIE de Murcia, cuenta con un servicio de orientación exclusivamente para estudiantes y egresados de la Universidad de Murcia UMU, al que pueden acudir a este servicio para solucionar las dudas sobre aspectos: Este servicio define la orientación profesional como el proceso de asesoramiento y ayuda a las personas, en la toma de decisiones sobre cuestiones relacionadas la educación, la formación y el empleo: Y en la actualidad, lo que durante años fue una bolsa de trabajo ahora se ha transformado en una agencia de colocación autorizada por el SEF y dirigida a los licenciados de la UMU y de otras universidades.

En la Universidad de Murcia el COIE aboga por un sistema interno de gestión de la calidad (SGIC), por lo que en los cuatro últimos años se han incrementados las actividades de orientación en los centros. Siguiendo la Ley de Universidades de la Región de Murcia (LOU) en su artículo 52.2. se indica que “la Comunidad Autónoma y las Universidades de la Región de Murcia adoptarán medidas para facilitar la inserción y adaptación al mercado de trabajo de los alumnos y titulados universitarios” además de “facilitar la inserción laboral y adaptación al mercado de trabajo de los alumnos y titulados universitarios” (Ley 3/2005, p. 19118).

En las jornadas sobre Bolonia del 2008, la directora del COIE, presentó como retos de la Universidad y de este servicio para el futuro: como la mejora de la empleabilidad de los graduados de la UMU, el Lograr la inserción laboral de los graduados en coherencia con su formativo y en el menor tiempo desde la graduación y un compromiso de mantenimiento de una relación permanente con los agentes socioeconómicos, con el fin de aumentar la formación complementaria de los alumnos y lograr la inserción laboral de los graduados. (Martínez Pellicer, 2008).

Con el fin de lograr estos objetivos propuso para ello una serie de las estrategias que se utilizan en los servicios según nos manifestó en la entrevista en el servicio:

- Entrevistas de orientación profesional.
- Charlas sobre salidas profesionales y búsqueda de empleo.
- Formación para el desarrollo de competencias.
- Talleres de empleo.

Estas actuaciones tienen la finalidad de conseguir:

- Mejorar en la elección de carrera y con ello la prevención del abandono.
- Desarrollar competencias clave para la inserción laboral.
- Mejorar la motivación y satisfacción de alumnado.
- Asesoramiento y colaboración con los centros en el diseño y desarrollo de actividades de mejora de empleabilidad (Martínez Pellicer, 2008).

**Tabla 5.13**

*Actividades COIE 2016: Talleres y seminarios sobre recursos de empleo y proyecto profesional*

Talleres de competencias profesionales 15 horas duración	Talleres competencias profesionales digitales De 5 a 10 horas duración	Proyecto Tool box Dos horas duración	Charlas en los centros De 1 a dos horas duración
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminario: tu plan de éxito profesional (2 ediciones)</li> <li>• Habilidades sociales en el entorno profesional (2 ediciones)</li> <li>• Cómo facilitar el trabajo en equipo (2 ediciones)</li> <li>• Inteligencia emocional y su aplicación al mundo laboral (2 edición)</li> <li>• Cómo hablar en público eficazmente (3 ediciones)</li> <li>• Gestión eficaz del tiempo (2 ediciones)</li> <li>• Habilidades de negociación en el contexto laboral</li> <li>• Inteligencia emocional y su aplicación al mundo laboral</li> <li>• Taller outdoor de habilidades directivas</li> <li>• Orientación hacia la calidad y la atención al cliente</li> <li>• Habilidades comerciales en el puesto de trabajo</li> <li>• Cómo ser creativo en el puesto de trabajo</li> <li>• Cómo diseñar y presentar un trabajo con éxito</li> <li>• Como introducir la innovación en el trabajo diario.</li> <li>• Seminario: tu plan de éxito profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tu currículum vitae. cómo pasar del 1.0 al 2.0</li> <li>• Herramientas digitales para la productividad personal .</li> <li>• Networking en la red</li> <li>• Cómo desarrollar tu marca personal</li> <li>• Cómo construir un blog .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Entrevista de trabajo</li> <li>• Videocurrículum</li> <li>• Idea de Negocio</li> <li>• Currículum</li> <li>• Red de contactos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como definir objetivos y planificar tu carrera</li> <li>• Descubre tus competencias profesionales y ponlas en marcha</li> <li>• Proyecto profesional y de vida</li> <li>• Prácticas en empresas</li> <li>• Salidas profesionales y movilidad laboral</li> <li>• Anticípate preparando la búsqueda de empleo</li> <li>• Como elaborar un Currículum</li> <li>• Cómo afrontar la entrevista de trabajo</li> <li>• Estrategias para la búsqueda de empleo</li> <li>• Descubre tu lado emprendedor</li> <li>• Descubre tus competencias profesionales</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base a página web COIE.

[https://orion.um.es/orion/cursos.oferta.curso\\_orion.gestion](https://orion.um.es/orion/cursos.oferta.curso_orion.gestion) (2017) y entrevistas personales.

## **2.2. Objetivos de la orientación profesional en el COIE de la Universidad de Murcia (UMU)**

Para el COIE “el papel de la orientación profesional en la mejora de la empleabilidad de los universitarios, pasa por propiciar el desarrollo de las competencias profesionales más necesarias en el mercado de trabajo, mejorar la gestión de la carrera profesional de los universitarios y facilitar el acceso al empleo”. (Martínez-Pellicer, Llamas y García, 2014, p.64). Por ello un reto del COIE en la UMU es facilitar una orientación de calidad, accesible a sus clientes (estudiantes o egresados de la UMU).

La orientación que realiza el COIE, va enfocada a orientar en contenidos de tipo:

### *Motivacionales*

- Cambio de carrera
- Salidas profesionales
- Información sobre prácticas
- Formación especializada
- Formación en el desarrollo de competencias personales y profesionales
- Tipo de competencias a desarrollar

### *Informativos*

- Salidas profesionales
- Ampliación y continuación de estudios
- Formación en el desarrollo de competencias personales y profesionales y
- Prácticas extracurriculares
- Formación de tercer ciclo
- Becas en el Extranjero
- Formación complementaria para la ocupación

### *Estrategias de búsqueda de empleo*

- Búsqueda de empresas
- Búsqueda de ofertas
- Itinerario de búsqueda

### *Técnicas de búsqueda de empleo*

- Currículum (tipos)
- Carta de presentación
- Entrevista de trabajo

Según la valoración de los técnicos del COIE en las entrevistas realizadas, el perfil del usuario que acude a este servicio es:

*“por un lado el de un estudiante universitario que se encuentra a mitad de la carrera y piensa que los estudios que está cursando no se ajusta a lo que él esperaba, o que quiere reorientar la que fue, en su momento, una elección forzada o que simplemente ve alternativas que antes no habían tenido en cuenta. Por otro lado, está el perfil del futuro titulado o del titulado que ya ha acabado sus estudios, pero quiere cursar una formación superior de postgrado”.*

La mayoría de los usuarios del servicio, deciden empezar a buscar un empleo, desconocen todas las salidas profesionales, no saben por dónde empezar y necesitan estrategias de búsqueda de empleo.

Objetivos que se pretende con las acciones de orientación:

- 1) Lograr que el alumno haga un autoanálisis de lo que quiere y puede obtener
- 2) Aumentar conocimientos del mercado laboral
- 3) Desarrollar habilidades en la búsqueda de empleo como:
  - La Elaboración del Currículum Vitae.
  - Carta de presentación para la empresa
  - Preparación de la Entrevista de Trabajo
  - Recursos útiles para la búsqueda de empleo: bolsas, empresa de trabajo temporal

### **2.3. Principales necesidades de orientación del usuario del servicio en el COIE de la Universidad de Murcia (UMU)**

Las necesidades de orientación de los usuarios del COIE que son reconocidas por los responsables del servicio (Martínez Pellicer et al. 2014) están relacionadas con el desconocimiento, temores e inseguridades del alumno y titulados en aspectos como:

- Las salidas profesionales
- Contenidos específicos de las distintas opciones académicas
- Los trabajos que pueden desempeñar atendiendo a la opción escogida
- Las posibilidades académicas y laborales de su entorno más próximo
- Otras posibilidades académicas y laborales que excedan su entorno geográfico
- Los perfiles profesionales más demandados socialmente. Inseguridad acerca de sus propias capacidades
- Se interesan por la dificultad de la opción académica escogida y por las notas de corte para acceder a la UMU
- Los tipos de contratos laborales que existen
- No conocen sus derechos y deberes en un puesto de trabajo

### **2.4. Acciones de orientación profesional que realiza el COIE (UMU)**

Esta institución realiza según lo manifestado por los responsables en las entrevistas en este servicio:

*“dos actuaciones principales en orientación profesional, (1) las entrevistas individuales (2) las entrevistas grupales con los usuarios y (3) otras actuaciones formativas con contenidos relacionados con la inserción y búsqueda de empleo, como son las Actividades de Orientación en facultades, Programa de formación en competencias profesionales, Talleres de empleo, Jornadas de orientación profesional y la Aplicación Informática ORION y Servicio de asesoramiento a emprendedores universitario”.*



### **2.4.1. Entrevistas de Orientación**

Estas entrevistas con los estudiantes y egresados pueden realizarse en las instalaciones del COIE de forma individual o de forma grupal según las necesidades de los usuarios.

#### *2.4.1.1. Entrevistas individuales*

El usuario puede solicitar una entrevista de orientación bien telefónicamente, pero últimamente, sobre todo a través de la plataforma virtual ORION. Se pueden realizar con modalidad presencial o por modalidad videoconferencia.

Destacar que no se recogen datos del usuario ni se realiza seguimiento del mismo a no ser que él solicite una nueva entrevista, pero si se quedan reflejadas en la plataforma las solicitudes de dichas actuaciones y las informaciones que el orientador quiera facilitar utilizando este medio. Como menciona la directora del COIE “La entrevista de orientación profesional es la herramienta fundamental del Servicio de Orientación, ya que nos permite dar respuesta de forma personalizada, a las necesidades individuales en materia de orientación, tanto de estudiantes como de egresados de la Universidad de Murcia” (Martínez-Pellicer et al. 2014, p.58).

El objetivo de la orientación en el COIE es el de asesorar a los estudiantes y titulados de la Universidad de Murcia, en cuestiones relacionadas con:

- La elección y planificación de la carrera profesional.
- Salidas profesionales.
- Estrategias de búsqueda de empleo.
- Oferta formativa.
- Empleo público.
- Creación de empresas

Como metodología de actuación, se establece en primer lugar, un diálogo con el alumno y a raíz de esta conversación “se consensua las claves para una adecuada gestión de la carrera profesional, identificar capacidades o áreas de mejora, establecer objetivos, definir itinerarios,

conocer los requerimientos del mercado laboral, planificar la búsqueda de empleo” (Martínez-Pellicer et al., 2014, p.58). El alumno tras la entrevista rellena un cuestionario de satisfacción de la sesión de orientación.

#### *2.4.1.2. Entrevistas grupales*

También cuentan con la posibilidad de realizar entrevistas grupales cuyo objetivo tal como manifestaron en la entrevista realizada a los técnicos del COIE “*es establecer un debate dinámico que proporcione respuestas a las inquietudes más habituales de los universitarios en materia de orientación, empleo y formación*”. Los grupos son de 3 a 6 personas y en el 2016 los orientadores disponían de dos horas los jueves para este tipo de entrevistas.

#### **2.4.2. Actuaciones formativas con contenidos relacionados con la inserción y búsqueda de empleo**

Dentro de la Universidad se realizan durante todo el curso académico, actividades formativas vinculadas a contenidos de orientación profesional y búsqueda activa de empleo en las diferentes facultades de la UMU. Las actividades de orientación en las facultades las imparten los orientadores y personal técnico del COIE y en el caso de los cursos de competencias, se contrata personal externo al servicio.

##### *2.4.2.1. Actividades de Orientación en facultades*

Periódicamente de octubre a mayo, se proponen actividades de orientación, adaptadas a las diferentes necesidades que los universitarios suelen tener en su trayectoria de estudiantes, se realizan acciones grupales de 60 a 90 minutos en todas las facultades, dentro de las denominadas actividades de orientación a las Facultades que se realizan dentro del Sistema de garantía Interna de los centros (SGIC), ya que como refleja el Artículo 24 de la Ley 3/2005, de Universidades de la Región de Murcia, es de gran importancia cumplir con el objetivo y con las actuaciones para la integración en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. Por lo que, según este artículo, la calidad de la orientación constituye un requisito importante.

Estas actuaciones en los centros tienen los siguientes contenidos: Elaboración del Currículum. La entrevista de trabajo. Los recursos útiles para la búsqueda de empleo. Objetivos

profesionales. La importancia del desarrollo de competencias profesionales. Creación de empresas. Salidas profesionales de cada titulación. Acceso al empleo público. Oposiciones. Cómo mejorar la red de contactos para la búsqueda de empleo. Los primeros pasos hacia el mercado laboral.

Durante 2012 se realizaron “88 actividades en las diferentes facultades adaptadas a los diferentes cursos y en el 2013 se hicieron 56 actividades de orientación. En total entre los dos cursos académicos asistieron 4086 alumnos” (Martínez-Pellicer et al. 2014, p.59).

#### *2.4.2.2. Programa de formación en competencias profesionales y talleres de empleo*

Estos programas se llevan ofertando desde el año 2000 hasta la actualidad e inciden en las competencias transversales tan necesarias para desempeñar cualquier puesto de trabajo.

Los cursos sobre competencias personales y profesionales y recursos en la búsqueda de empleo son de 15 a 25 horas y tienen una metodología práctica y participativa. Algunos temas que se desarrollan son, el trabajo en equipo, la cultura empresarial, el liderazgo, habilidades sociales en el entorno profesional, hablar en público, la gestión eficaz del tiempo, estrategias para la búsqueda de empleo, cómo afrontar la entrevista de trabajo, la marca personal y talleres de competencias digitales en la búsqueda de empleo.

En el 2013 según las informaciones recogidas en las visitas al centro, se realizaron 25 acciones formativas impartidas por personal externo y participaron 462 alumnos. El personal que imparte dichos talleres es ajeno al COIE, es contratado para cada seminario, y son especialistas en dichos contenidos.

#### *2.4.2.3. Feria de Empleo (UMUEMPLEO)*

Cada dos años el COIE ha realizado durante los últimos años bien una feria de empleo o unas jornadas de orientación profesional en la que además de planificar diferentes actividades. En el caso de UMUEMPLEO, se realizaron conferencias, mesas redondas con empresarios, talleres, así como otras actividades relacionadas con temas de interés en torno al empleo universitario.

Los objetivos de estos eventos son:

- Facilitar el acceso al primer empleo
- Mejorar el conocimiento mutuo
- Consolidar el compromiso de la empresa con la Universidad.
- Ser una Plataforma mediática de comunicación de la Universidad hacia la sociedad

Las instituciones, empresas y organizaciones que participan en UMUEMPLEO, disponen en estos eventos, cada uno de un stand en el que pueden atender a estudiantes y titulados. En ellos se les informa sobre sus proyectos y servicios relacionados con la orientación, formación y/o empleo. También las empresas recogen el Currículum Vitae de los participantes. Además. Éstas pueden realizar presentaciones de 30 minutos de duración en las que exponen los proyectos y servicios que ofrecen. Por otro lado, cuando se realizan las jornadas se imparten diferentes conferencias relacionadas con el empleo y su búsqueda de forma efectiva y los orientadores del servicio, están disponibles en ambos eventos para que los alumnos del campus realicen cualquier consulta de orientación profesional.

En las terceras Jornadas sobre el Espacio Europeo de Educación Superior: "Avanzando hacia Bolonia". La directora del COIE Martínez Pellicer. (2008), sintetizó UMUEMPLEO como:

- Punto de encuentro entre la empresa y la Universidad.
- Seminarios, talleres y conferencias dirigidas a alumnos y titulados.
- Presentaciones de empresas.
- Recogida del Currículum por parte de las empresas

#### *2.4.2.4. Aplicación Informática ORION para solicitar otras actividades que el COIE realiza*

El usuario puede acceder a la aplicación si es o ha sido alumno de la UMU, para realizar consultas relacionadas con la Orientación, la formación y las prácticas Además cuenta en su página web y a través de la aplicación, el acceso Tutoriales sobre herramientas para la búsqueda de empleo y Recursos de información en los que se informa sobre herramienta y direcciones útiles para la búsqueda de empleo y la formación y una guía muy completa, actualizada en el 2015 sobre los grados y su salidas profesionales.

Desde la aplicación puede inscribirse en Proyecto Tool Box que desde el 2015, el COIE realiza como un programa de activación para el empleo. Éste está financiado por la Fundación Banco Santander y su finalidad es mejorar las competencias profesionales mediante la realización de sesiones de dos horas sobre diferentes aspectos relacionados con la búsqueda de empleo. Las sesiones según manifestaciones en las entrevistas con los técnicos *“van dirigidas a alumnos de últimos cursos y su objetivo es el de proporcionarles herramientas útiles para una búsqueda de empleo eficaz, mejorar el autoconocimiento de los estudiantes y conocer el mercado de trabajo actual”*.

Desde el 2017 el COIE también ofrece en la aplicación ORION, un aula de emprendimiento con talleres gratuitos para enseñar a dar forma a la idea de negocio, adquirir técnicas y metodologías para emprender.

## **2.5. Situación actual del servicio de orientación del COIE en la UMU**

Según el Artículo 62 de la Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia. Los costes de personal docente e investigador y los del personal de administración y servicios han de ser autorizados por la Comunidad Autónoma mediante Ley.

Durante los últimos cinco años 2/3 de los gastos de personal de orientación y otros técnicos relacionados con el empleo en servicio de orientación profesional del COIE estuvieron o subvencionado mediante empleo Público Local, Institucional y entidades sin ánimo de lucro. Para el Subprograma «Empleo Público Institucional» los Órganos y Organismos Autónomos de la Administración Regional y Universidades Públicas, de la Región de Murcia. Sufragaba los costes salariales totales, incluida la cotización empresarial a la Seguridad Social por todos los conceptos, en la misma cantidad que la fijada para el salario según Convenio Colectivo vigente, por cada trabajador desempleado contratado.

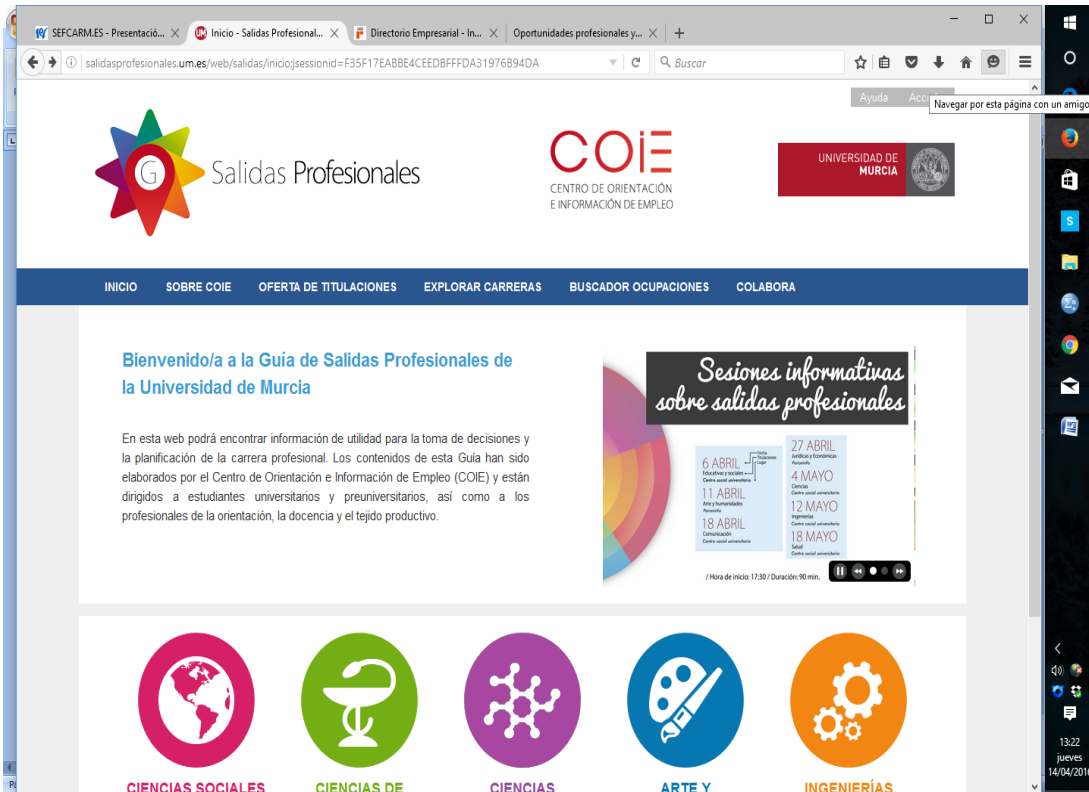
Este programa tenía por objeto la adquisición de experiencia laboral y mejora de la ocupabilidad de los desempleados y el fomento de la actividad en aquellos sectores del ámbito local o regional en los que se detectan nuevas necesidades aún no satisfechas, mediante la subvención de los costes laborales para la contratación de trabajadores desempleados para la ejecución de obras o servicios de interés general y social mediante la colaboración con entidades externas a los Servicios Públicos de Empleo. Mediante este convenio, se contrató

para trabajar en el ámbito del empleo a diferentes técnicos, en concreto a dos orientadoras, dos promotores de empleo y una técnica de selección para la bolsa de trabajo, que posteriormente pasó a ser Agencia de colocación, una socióloga para el observatorio de empleo, una documentalista y una Estadística.

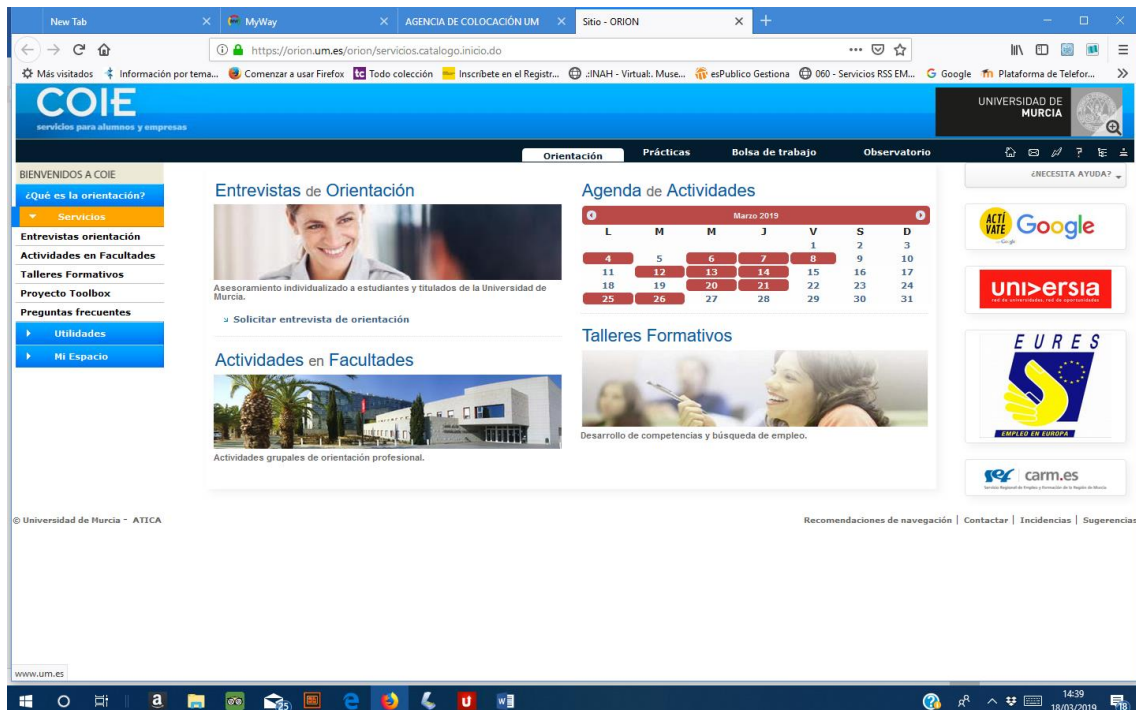
Durante cinco años se pudo contratar una plantilla de dos orientadores, (se disponía ya de un orientador contratado como personal laboral interino). La duración de los proyectos no podía ser superior a nueve meses, y los servicios aprobados debían finalizar, como máximo el 30 de junio del siguiente año por lo que durante tres meses el servicio se quedaba con un solo orientador. Reiniciándose de nuevo el proceso de selección para el nuevo año durante varios periodos

En la actualidad la orientación en la Universidad de Murcia se financia con fondos propios que a su vez provienen de la Comunidad Autónoma de Murcia. Desde los recortes del 2012, a parte del personal administrativo funcionario o interino, únicamente están contratados como laborales interinos en el departamento de orientación dos orientadores laborales. Además, hay un técnico de selección en la agencia de colocación, un prospector de empleo y una socióloga para el observatorio de empleo, por lo que los recursos técnicos han disminuido considerablemente.

Figura 5.7 Página web COIE. Guía de salidas profesionales y orientación



Fuente: COIE Página WEB: <http://salidasprofesionales.um.es/web/salidas/inicio> (2017)



Fuente: <https://orion.um.es/orion/servicios.catalogo.inicio.do>

### **3. La orientación profesional en las administraciones locales**

La orientación profesional en la región, como sucede en otras comunidades autónomas, no habría sido posible sin la colaboración de las administraciones locales, que desde hace dos décadas colaboran con el SEF y más concretamente con las oficinas de empleo, para impartir acciones de orientación profesional en Ayuntamientos de cada localidad, a través de las agencias de desarrollo local (ADL). En la Región de Murcia ha existido una gran colaboración de estas entidades locales en materia de orientación y empleo con el SEF mediante subvenciones para impartir este servicio como ocurrió con las acciones OPEA y en la actualidad siguen apareciendo nuevas modalidades de colaboración en materia de orientación profesional como es el caso de las subvenciones para acciones de orientación en el programa de garantía juvenil que desde hace dos años se imparte en los Ayuntamiento para jóvenes menores de 30 años.

#### **3.1. Antecedentes en materia de orientación profesional en las administraciones locales de la Región de Murcia**

Como ya se ha mencionado en capítulos anteriores, el comienzo de la orientación profesional en la Región de Murcia está vinculado a las acciones OPEA que nacieron en 1998, ya que, con ellas, y otras acciones similares como las IOBE (Información Orientación y Búsqueda de Empleo), se comenzó por el año 1990 a realizar acciones de la orientación en las corporaciones locales y centros colaboradores de la Región.

La filosofía de dichas acciones, muy estructuradas y burocratizadas en su estructura e impartición, era la búsqueda de empleo tanto por cuenta ajena como propia o autoempleo. Por lo que se dotó a las corporaciones locales de subvenciones para poner en marcha una serie de estrategias de planificación y de realización de actividades con los demandantes de empleo para lograr dicha inserción laboral (Pérez Boullosa en Sobrado, 2009; Chisvert, 2014).

Como se pudo apreciar en las Tablas 5.9 y 5.10. prácticamente en todos los ayuntamientos de la Región de Murcia, se implantaron las acciones OEPA hasta su desaparición en el 2012 y de ahí surgieron todos los orientadores que posteriormente trabajarían en el SEF y otras entidades de orientación.



Estas acciones tenían dos tipos de actividades:

(1) Las tutorías individualizadas en donde el técnico y el orientado acordaban los pasos que iban a realizar a fin de desarrollar un itinerario de inserción que le facilitara la incorporación del demandante de empleo al mundo laboral todo ello de forma autónoma. Se podían realizar hasta seis sesiones con el usuario.

(2) Las acciones grupales bien sobre herramientas de búsqueda de empleo o de motivación a la búsqueda de empleo. Estas acciones eran de seis sesiones de 3 o 4 horas. Cada una, y en las que de una forma práctica se les capacitaba en estrategias de búsqueda de empleo.

Los usuarios eran demandantes de empleo de 16 a 65 años, especialmente las personas con discapacidad, los inmigrantes, las mujeres con dificultades de integración al mundo laboral y los desempleados con riesgo de exclusión y mayores de 45 años.

Destacar el cambio que se ha experimentado desde los años 90 en que aparecieron estos servicios de orientación en las entidades locales y centros colaboradores que como indica Chisvert (2014, p.10), estaban “explícitamente destinados a la inserción y reinserción laboral de las personas desempleadas. Sin embargo, este discurso oficial podría completarse con la dotación a las personas usuarias de estrategias que las fortalezcan frente a la situación laboral actual”.

Esto es así que, en la actualidad, las políticas de orientación en estas entidades van dirigidas a que el usuario se fortalezca y adquiera habilidades para el profundo proceso de cambio que va a vivir durante su trayectoria profesional. La orientación se dirige hacia la evaluación de competencias y a la toma de decisiones sobre la gestión de su carrera (Sánchez-García, 2010 y 2013; Manzanares, 2013;).

En la línea de estas opiniones y de lo marcado en las resoluciones de Europa, ya mencionadas en capítulos anteriores y que defienden una orientación profesional de forma continua que permita a todos los ciudadanos identificar sus capacidades, sus competencias e intereses personales y profesionales. Estas entidades locales implantaron las lanzaderas de empleo <sup>7</sup>, el

---

<sup>7</sup>Fuente: [www.lanzaderasdeempleo.es](http://www.lanzaderasdeempleo.es)

plan de empleo juvenil o garantía juvenil que intentan dotar de dichas estrategias al usuario y en la que las entidades locales participan desde el 2014 (SEFCARM.es, 2015e).

### 3.2. Ayuntamiento de Murcia

Se seleccionó este Ayuntamiento en primer lugar, por ser el de mayor número de usuarios atendidos en los servicios de orientación. A él pueden acudir todos los demandantes de empleo usuarios de las cuatro oficinas de empleo de la capital. Motivo por el cual tiene mucha actividad en éste área de orientación y en formación ocupacional como se describe en los párrafos siguientes.

#### 3.2.1. Localización, datos y actividad económica del municipio

El Área Metropolitana de Murcia capital comprende a unos diez municipios de la Región con 54 pedanías y una población total de 609.767 habitantes. Tiene una superficie de 881,86 km<sup>2</sup>, de ellas 12,86 km<sup>2</sup> son del casco urbano que dispone de 28 barrios, con una población de 439.889, y una densidad de población de 515 hab./km<sup>2</sup>. (INE 2015). De los datos del último padrón en el 2008 a los datos del INE actuales. Ha habido una disminución de la población ya que muchos emigrantes extranjeros han vuelto a su país de origen.

De dichos habitantes en el último censo del 2008, 19.886 personas tenían estudios superiores y 79.679 graduado escolar, 52.306 estudios primarios y sin estudios había 63.091 personas. La mayor tasa de población está entre 20 y 54 años (CREM, 2016).

**Tabla 5.14**  
*Habitantes Murcia Capital antes y después de la crisis (2005-2018)*

Año	Hombres	Mujeres	Totales
2005	196.770	202.045	398.815
2007	210.377	212.484	422.861
2008	213.786	216.785	430.571
2014	215.226	224.486	439.712
2018	218511	228671	447.182

Fuente: CREM. Centro de Estadística de la Región de Murcia (2019).

### 3.2.2. Personal y Servicios de Orientación

La orientación profesional en este Ayuntamiento se realiza a través de tres vías. La primera es a través del Centro de Formación e Iniciativas de Empleo del Ayuntamiento de Murcia, situado en la Avda. I de Mayo de la capital. En este centro por un lado, se imparte formación ocupacional financiada por el Servicio Regional de Empleo, además en sus instalaciones está ubicado el Centro Local de empleo del Ayuntamiento de Murcia que tiene programas de orientación dirigidos a mujeres y jóvenes menores de 30 años y en tercer lugar el servicio de orientación y la Bolsa de empleo que presta su servicio a todo tipo de usuarios de los cursos de formación que se imparten en el centro, además de a todos los empleados y desempleados del municipio.

La orientación profesional en este centro está impartida por una orientadora con la carrera de derecho que facilita orientación a mayores de 30 años y otra orientadora, psicóloga para menores de 30 años del centro local de empleo. Sin embargo, comparten despacho y están coordinadas en todas las acciones que realizan.

**Figura 5.8**  
Página web Ayuntamiento de Murcia. Empleo



Fuente: Ayuntamiento de Murcia: <http://www.informajoven.org/info/trabajo/>(2017)

La asistencia para el usuario es voluntaria y las acciones que ofrecen son: Tutorías individualizadas con asesoramiento en técnicas de búsqueda de empleo, realización de currículum, asesoramiento y asistencia al Autoempleo tanto en planes de viabilidad como en ayudas y subvenciones.

### **3.2.3. Programas mixtos de empleo y formación (antiguos programas de Escuelas Taller y Talleres de Empleo) y Prácticas en empresas**

La finalidad de los antiguos programas de Escuelas Taller y Talleres de empleo mencionados en diferentes ocasiones en este estudio y, que en la actualidad se denominan *Programas Mixtos de empleo y formación*, es la inserción laboral de personas desempleadas menores de 25 años (PMEF-Garantía juvenil /o antiguas Escuela Taller) y *Programa Mixto de Empleo-Formación para personas desempleadas de 25 a 54 años* (PMEF-MY / o antiguos Talleres de Empleo). En estos programas, esta inserción se realiza mediante su cualificación profesional en alternancia con el trabajo efectivo. Su objetivo es mejorar la ocupabilidad de los desempleados a través de su participación en obras o servicios de utilidad pública o interés social. Y como indica Lucas Mangas (1997), se planifican itinerarios profesionales para el comienzo de la carrera profesional y “en su intervención se considera el cambio de actitudes, la capacitación personal y el entrenamiento en destrezas e integración entre lo personal y lo social” (p.142).

La Financiación según manifestaron en la entrevista con los responsables “*es interna del propio Ayuntamiento de Murcia y externa, mediante subvenciones del Servicio Regional de Empleo y Ministerio de Empleo y Seguridad Social y cofinanciado por el Fondo Social Europeo*”.

Disponen para las actividades de 17 profesionales, tres de ellos relacionados en sus tareas con acciones de la orientación.

- El coordinador pedagógico, pedagogo en este caso, hace una primera orientación inicial a los alumnos. Coordinan las actuaciones necesarias para que los alumnos/as puedan solicitar la Certificación de Profesionalidad. Organiza acciones formativas y culturales de acuerdo con las necesidades detectadas en el colectivo de alumnos/as trabajadores y es responsable de la atención individualizada de los alumnos antes de derivar al orientador.

- El coordinador técnico, con titulación de económicas y empresariales que realiza funciones de Monitor de los módulos de Formación Complementaria en colaboración con la Coordinadora Pedagógica. Encargado de realizar los contactos con el tejido empresarial para favorecer la Inserción Laboral de los alumnos a la finalización del proyecto.
- El director de los proyectos de empleo y formación, su perfil es de pedagogo/a y es encargado de organizar las acciones formativas y culturales de acuerdo con las necesidades detectadas en el colectivo de alumnos/as trabajadores. y tiene funciones de Monitor/a de los módulos de Formación Complementaria en colaboración con el Coordinador/a Técnico y la Coordinador/a Pedagógica.

Este personal de escuelas y talleres de empleo es contratado por concurso oposición cuando sale el programa por un periodo de dos años y se exige para acceder al puesto un año de experiencia profesional en puesto similar y tener una diplomatura.

Se destacó en la entrevista con responsables:

*“que los usuarios de estas acciones disponen de un cuestionario de satisfacción del alumno/a en el que puede valorar: Las instalaciones, los materiales y la formación complementaria, los/las monitores/as, la directora, la entidad promotora, la relación con los/las compañeros/as y su valoración personal. Este se realiza tras finalizar la primera fase para detectar posibles mejoras, y a la finalización del proyecto para ver si se han conseguido esas mejoras”.*

#### **3.2.4. El Centro de Recursos para el Empleo del Ayuntamiento de Murcia**

Este centro está ubicado en Alquerías, población a 8 km de la capital y que tiene 5.194 habitantes (Pertenece al municipio de Murcia). Está situado estratégicamente con límites de poblaciones como Beniel, El Raal, Santa Cruz, Los Ramos y Zeneta que acceden a sus servicios.

Este centro dispone igualmente formación, bolsa de trabajo, gestión de ofertas, orientación profesional y asesoramiento para el autoempleo.

Sus objetivos son:

- Ofrecer servicio de información, formación y orientación profesional

Estos servicios van dirigido a las personas desempleadas, ciudadanía en general, y a entidades e instituciones del Municipio de Murcia, que facilite la inserción laboral o mejore la situación de empleabilidad de los trabajadores. También pueden acceder a ellos los trabajadores en activo y hacen una especial incidencia en la integración laboral de la mujer en igualdad de oportunidades y en el acceso de los jóvenes a su primer empleo y/o a la mejora de su situación profesional. Para lograr este objetivo, desde el centro, impulsan y desarrollan actuaciones de inserción profesional y fomento del empleo.

- Estimular la iniciativa empresarial, la dinamización de recursos y, en general, todas las actuaciones orientadas a la reactivación socioeconómica del municipio de Murcia.
- Posibilitar la inserción laboral facilitando la formación tanto la transversal como la específica necesaria para adquirir conocimientos y aptitudes que faciliten el acceso al usuario al mercado laboral.
- Potenciar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), mediante las acciones de formación y difusión de estas tecnologías.

El centro dispone de tres técnicos de orientación dos mujeres con la carrera de Psicología y Educador Social y un hombre con la carrera de Pedagogía. A los tres se les contrató por libre designación, exigiendo para acceder al puesto una experiencia de dos años como orientadores.

### **3.2.5. Características de las acciones y actuaciones de Orientación**

Las acciones de orientación se realizan en el Centro de Murcia en horarios de lunes a viernes de mañana. Y en los centros de los programas mixtos de empleo y formación que pueden tener diferentes ubicaciones y pedanías, de acuerdo a los contenidos de la formación, en horario de mañana y tarde. El servicio de Orientación de la Agencia de Desarrollo, realiza:

A) Información sobre:

A1. Recursos: Directorios de empresas, bolsas de empleo y otras entidades a los que acudir en la búsqueda activa de empleo

A2. Formación: Sobre formación reglada y no reglada y cursos de formación ocupacional o complementaria

## B) Orientación en diferentes ámbitos

*B1.* Orientación laboral en la búsqueda de empleo: Ayuda en el diseño de los itinerarios profesionales, proporcionando técnicas y herramientas para la búsqueda de empleo mediante entrevistas individualizadas. Además, se informa y colabora con otros departamentos de orientación.

*B2.* Orientación académica mediante:

- Tutorías individuales y búsqueda de información específica
- Publicidad de apertura de plazos
- Ayuda en la tramitación de matrículas
- Seguimiento de progresos

*B3.* Orientación para la inserción laboral mediante

- Módulo de Recursos de Búsqueda y Mejora de Empleo
- Charla de motivación al Autoempleo
- Módulo de Economía Social
- Inscripción en el Centro Local de Empleo
- Colaboración de los Servicios Municipales de Empleo

*B4.* Orientación para la gestión de la carrera profesional. y Orientación personal mediante Tutorías individuales y derivación a servicios específicos cuando es necesario.

*B5.* Además, disponen de una Agencia de colocación donde existe:

- Base de Datos de Inserción profesional: este servicio facilita a los usuarios acceder a la información de las distintas ofertas de trabajo recibidas en el Servicio de Empleo y pone en contacto a los demandantes de empleo con ofertas que existen, más adecuadas a su perfil.
- Asistencia al autoempleo: Por el que se realiza asesoramiento en el Plan de empresa e información sobre diferentes Programas, Instituciones, Ayudas o subvenciones a las que el emprendedor se pueda acoger.

El Centro Recursos para el Empleo de Alquerías tiene un horario de lunes a viernes en horario de mañana y tarde.

C. Las acciones que realizan tal como han manifestado los técnicos de orientación en las entrevistas realizadas son:

- Orientación profesional, todo lo referente a la Orientación y formación para el empleo y el desarrollo local
- Información sobre empleo
- Orientación e información sobre cursos de formación
- Formación de los usuarios en orientación e inserción laboral
- Desarrollo de programas de dinamización de empleo
- Asesoramiento para el autoempleo
- Intermediación entre los empresarios y los/as demandantes de empleo
- Relación con la administración y otras entidades para la captación de recursos e integración de actuaciones

D. Destinatarios de las acciones de orientación ADL Ayuntamiento de Murcia

Estos centros de Recursos para el Empleo reciben subvenciones para la contratación de orientadores a través del SEF, en caso de la garantía juvenil, del Instituto de la Mujer y por el Instituto de la Juventud por lo que una parte de sus usuarios son menores de 30 años, pero también se financia con fondos propios la contratación del resto de los orientadores que orientan a todo tipo de demandantes de empleo o de trabajadores que necesiten mejorar su empleo o formación.

La orientación es gratuita para toda la población y los usuarios pueden o no estar inscritos en las oficinas de empleo y la orientación que reciban en el SEF es independiente de la que reciben en estos centros.

En los grupos de discusión realizados para este estudio con los orientadores, los de este servicio manifestaron la necesidad de que existiera mayor coordinación entre entidades de orientación, sobre todo con el SEF.

Por último, mencionar que en la entrevista dieron importancia al proyecto en el que el Ayuntamiento de Murcia participa desde el 2014 en el proyecto Lanzaderas de Empleo y Emprendimiento Solidario, financiado por el SEF y Fundación Santa María la Real. Éstas son una nueva concepción en la intervención social ante el desempleo que se basa en la cooperación y la ayuda mutua en la búsqueda de empleo. Se componen de equipos de 20



personas que reforzarán competencias y habilidades en la búsqueda activa de empleo para lograr acceder al mercado laboral., en el que pueden participar los desempleados menores de 35 años. Sus integrantes estarán guiados y orientados por un coordinador o 'coach', que les ayudará a constituirse como un grupo cohesionado y a trabajar en equipo, reforzar sus competencias, generar conocimiento colectivo y colaborar en la consecución de un fin común, que es encontrar empleo, ya sea por cuenta propia o ajena.

Los técnicos en las entrevistas, afirmaron que la entidad *“ha realizado desde su comiendo dos lanzaderas con jóvenes con la finalidad de buscar un enfoque proactivo y más optimista en la búsqueda de empleo”*.

Según palabras de los técnicos:

*“Una lanzadera es un equipo de personas desempleadas, su finalidad es que de forma dinámica, comprometida y solidaria accedan de forma voluntaria. Mediante la participación de un coach que coordina y refuerza sus competencias, se intenta que los integrantes compartan conocimientos generando con ello un conocimiento colectivo para de esta forma colaboran en lograr un fin común, que este caso sería conseguir un empleo, da igual que sea por cuenta ajena o por cuenta propia. Estas pasarelas están dirigidas a jóvenes menores de 35 años y en lugar de un orientador el equipo lo dirige un coach).*

### **3.3. Ayuntamiento de Molina de Segura**

Este ayuntamiento lleva impartiendo orientación profesional subvencionada por la comunidad autónoma desde hace décadas. Dada su ubicación, población y tejido empresarial es de gran interés para el estudio. Además de disponer de agencia de colocación vinculada a la orientación profesional que imparte la Agencia de Desarrollo local.

#### **3.3.1. Localización, datos y actividad económica del municipio**

Molina de Segura es la capital de la comarca de la Vega Media de Segura. Situada a 8 Km, de la capital. Su término municipal tiene una extensión de 169,5 km<sup>2</sup>. Es la cuarta población en

importancia de la Región de Murcia, con 71.577 habitantes, según la página web<sup>8</sup> del ayuntamiento en noviembre de 2015. Seguidas de Murcia, Cartagena y Lorca. Tiene una población activa: 46.077 habitantes, entre 16 y 65 años.

En su término municipal hay quince pedanías, del total de la población municipal, 46.195 habitantes residen en la cabecera municipal, lo que representa un 67,4% del total, repartiéndose el resto (22.316 habitantes) entre las 15 pedanías del municipio. Molina de Segura forma parte del área metropolitana de Murcia (INE 2014a).

El Ayuntamiento disponía para el 2015 de un presupuesto de 57.571.000 euros. De ellos una parte sería como en años anteriores a las políticas activas de empleo y de formación. En el año 2010 se aprobó el plan de acción para políticas activas de empleo, con un presupuesto de 10.019.503,67 euros.

Este presupuesto, según informó la concejala de empleo en la entrevista personal: *“englobaba un total de 13 acciones entre las que se encontraban las formativas, escuelas taller, el programa espacios comunes para la integración y el empleo, cuya finalidad era la formación para el empleo, la búsqueda de un puesto de trabajo y el apoyo a la creación empresarial. En este presupuesto se incluía el servicio de orientación profesional con la bolsa de trabajo para demandantes de empleo”*.

El Centro Local de Empleo para Mujeres y Jóvenes, contaba en esa fecha con un servicio de atención personalizada a desempleados/as en la búsqueda de empleo y con las labores de intermediación en el mercado de trabajo. Su presupuesto ascendía 62.440 euros.

Las Acciones de Orientación Laboral a Desempleados/as: tutoría individualizada y de orientación sobre el autoempleo. Su presupuesto era de 45.686,18 euros. Estas acciones OPEA en la actualidad ya no se realizan.

En el 2015 UPyD a través de los medios de comunicación exigió al ayuntamiento, través de los medios de comunicación, que se hicieran más *inversión en las políticas activas de empleo y no se recortara como en los últimos años, indicando que “desde 2009 no se consigue un Taller de Empleo, que podría ir destinado a parados/as de larga duración mayores de 25 años el Plan*

---

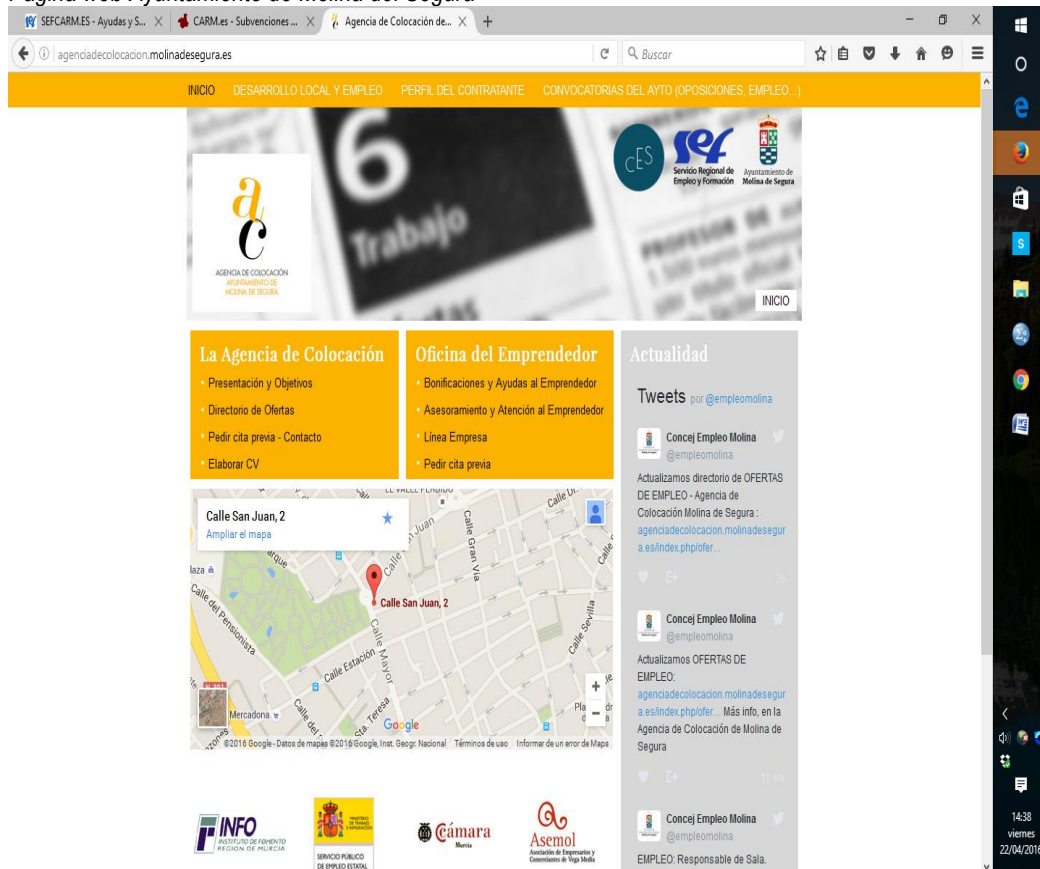
<sup>8</sup> <http://portal.molinadesegura.es/>

de formación ocupacional dirigido a desempleados sufre otro importante recorte del 40% de presupuesto (Murcia.com/Molina del Segura).

En el 2015 destinaron 700.000 euros para Programa Mixto de Empleo y Formación para formar jóvenes desempleados. Este tipo de programas, que gestiona el Servicio de Empleo y Formación (SEF), pone en contacto a los alumnos con el mundo laboral, facilitándoles habilidades y

destrezas teórico-prácticas dirigidas a que obtengan un Certificado de Profesionalidad. Proceso para el cual el orientador es imprescindible. Estos programas destacan por alta tasa de inserción laboral. Aproximadamente el 60% de los usuarios que participan en el programa se insertan profesionalmente (SEFCARM.es. 2015f).

**Figura 5.9**  
Página web Ayuntamiento de Molina del Segura



Fuente: Ayuntamiento Molina del Segura página Web: <http://agenciadecolocacion.molinadesegura.es/> (2017)

La población dispone en el municipio de una oficina de empleo del SEF en la que también ofrecen orientación para las 15 pedanías. El Ayuntamiento por su parte dispone de un servicio de orientación independiente a los servicios públicos, vinculado a una bolsa de trabajo ya que es agencia de colocación por lo que dicho servicio, según opinión de los orientadores, tiene gran aceptación entre los demandantes de empleo.

### **3.3.2. Personal y servicios de Orientación**

La orientación profesional en el Ayuntamiento de esta población está centralizada en la Agencia de colocación que depende de Concejalía de Fomento y Empleo y situada en el centro de la localidad, C/ San Juan Edificio Columna. Los 3 orientadores y el técnico de apoyo en orientación comparten despacho para impartir la orientación con el usuario.

Cuando se visitó el centro en el 2015, los técnicos indicaron que la orientadora pedagoga y el orientador, diplomado en Magisterio recibían indistintamente a hombres y mujeres mayores de 30 años, además contaban una orientadora y una informadora del centro local de empleo para jóvenes con subvención de la consejería de juventud para orientar y asesorar a jóvenes menores de 30 años. La Bolsa de trabajo es la misma para todo el servicio de orientación y para acceder a ella hay que realizar primero una entrevista con los orientadores.

En 2018 en el servicio de orientación, había dos orientadoras a tiempo completo para atender a jóvenes menores de 30 años, una psicóloga para el Programa de Garantía Juvenil y se contrató una pedagoga para el Programa Operativo de empleo juvenil (PO). Para atender usuarios mayores de 30 años se redujo el personal a un técnico Diplomado en Magisterio también a tiempo completo.

### **3.3.3. Características de las acciones de Orientación en la ADL**

Las acciones de orientación que se realizan son:

- *Información laboral:* Respecto a toda la información que el usuario necesite sobre aspectos laborales; servicios de promoción de empleo a los que puede acudir, directorios empresariales, tendencias de ocupación, etc.

- *Formación*: Información sobre formación reglada y cursos de formación ocupacional o complementaria.
- *Orientación laboral en la búsqueda de empleo*: Se orienta en el diseño del itinerario profesional y se proporcionamos técnicas y herramientas para la búsqueda de empleo.
- *Intermediación laboral*: Disponen de una bolsa de empleo donde el usuario puede incluir sus datos. Se pone en contacto al demandante de empleo con las ofertas de empleo, y se evalúan éstas para ajustarlas al perfil del usuario.
- *Asistencia al autoempleo*: Se asesora en la elaboración del Plan de Empresa y se informa sobre Programas, Ayudas o Subvenciones a las que se puede acoger el interesado.
- *Información complementaria* referente a centros de conciliación de la vida familiar y laboral, guarderías y otras ayudas, medios de transporte u otra información de interés.

Los destinatarios de las acciones de orientación del servicio de Orientación de la Concejalía de empleo son usuarios que voluntariamente acuden al servicio, estén o no inscritos en la oficina de empleo, pero como requisito para acceder a la bolsa de trabajo es tener demanda activa de empleo.

Destacar que desde el 2014 este Ayuntamiento se constituyó a través de la agencia de desarrollo local como una agencia de colocación subvencionada por el Servicio Regional de Empleo y formación.

#### **3.3.4. Proyectos para el empleo**

Dentro del Plan Estratégico de promoción y Desarrollo del Capital Humano (PECH) de Molina de Segura, este plan estratégico consta de cincuenta medidas orientadas al empleo, la educación y la formación de los ciudadanos, su objetivo final como menciona su página web es generar ese cambio que tanto necesita la sociedad, a través de la reorientación de la actividad productiva del municipio. En colaboración con los I.E.S. públicos, el Ayuntamiento de Molina de Segura ha puesto en marcha con presupuesto municipal tres de ellas: *Proyectos Espejo, Juegos de Influencia y Speaking Environment*.

### A. Proyecto Espejo

De interés para la orientación profesional es el *Proyecto Espejo*, destacado la concejala entrevistada que:

*“con este proyecto se realiza un acercamiento de los servicios de orientación profesional al estudiante, ya que existe en el programa de este proyecto, una implicación de los orientadores de Ayuntamiento y los de los Servicios de Empleo. La orientación que facilitan permite acercar la realidad del mundo profesional actual al instituto. Incidiendo con ello en el conocimiento de Itinerarios formativos para la elección profesional. Por lo general, el mundo académico y el profesional está totalmente desvinculado y no existe relación entre el orientador de los institutos y los orientadores profesionales; por este motivo, en entrevista personal con la anterior concejala de empleo<sup>9</sup>, valoró muy positivamente este acercamiento de los orientadores profesionales a los institutos”.*

Desde el 2013 se implantó este proyecto novedoso, y se está poniendo en marcha en los cuatro Institutos de Educación Secundaria de la Molina de Segura. Con una participación total de 172 alumnos de 4º curso de la ESO, y en el que participan conjuntamente el servicio de empleo, el ayuntamiento y las empresas de la localidad.

Los objetivos del Proyecto *Espejo* son:

- Despertar vocaciones profesionales.
- Fijar a los alumnos en el sector educativo para evitar que se incorporen antes de tiempo al mercado laboral.

Por lo descrito en la entrevista: *“este proyecto también pretende orientar profesionalmente a los alumnos de últimos cursos, para que conozcan la realidad del mundo empresarial a través de talleres sobre competencias de las diferentes ocupaciones y visitas a empresas para realizar in situ análisis ocupacionales”.* Manifestando en la conversación que: *“en este proyecto han colaborado 32 empresas de la comarca, y relacionadas a las actividades profesionales de dichas empresas, se han estudiado los procedimientos de trabajo de 42 perfiles profesionales, horarios de trabajo, protocolos de actuación formación requerida para los puestos y los han volcado en la web del Plan Estratégico”.*

---

<sup>9</sup> El 29/3/2016 cambió el equipo de gobierno de la alcaldía del PP a otro equipo de gobierno con alcaldesa Socialista

En el 2013 han participado once profesionales impartiendo charlas en los propios institutos y de tres técnicos de la Concejalía de Empleo asociados al proyecto y 350 alumnos 4º de Educación Secundaria Obligatoria (ESO). En el 2014 estaba previsto que participaran 400 alumnos.

#### *B. Proyectos mixtos de empleo y formación*

Este tipo de formación va dirigida a menores de 25 años cuya finalidad es cualificar a 24 jóvenes y un objetivo es lograr el certificado de profesionalidad de distintas ocupaciones por lo que para ello el orientador también tiene su papel en dicho proceso.

### **3.4. Ayuntamiento de Alcantarilla**

Otro de los municipios cercanos a la capital y con gran tejido empresarial es Alcantarilla. El Ayuntamiento dispone de Agencia de desarrollo local con bolsa de empleo y fue pionero en realizar acciones de orientación OPEA a finales de los años 90, colaborando activamente desde entonces con el SEF. En el 2016 incorporó en su agencia de desarrollo local para seguir en esta línea de colaboración, el nuevo programa de garantía juvenil con un servicio de orientación para jóvenes de 16 a 30 años. Participa también en proyecto lanzaderas de empleo.

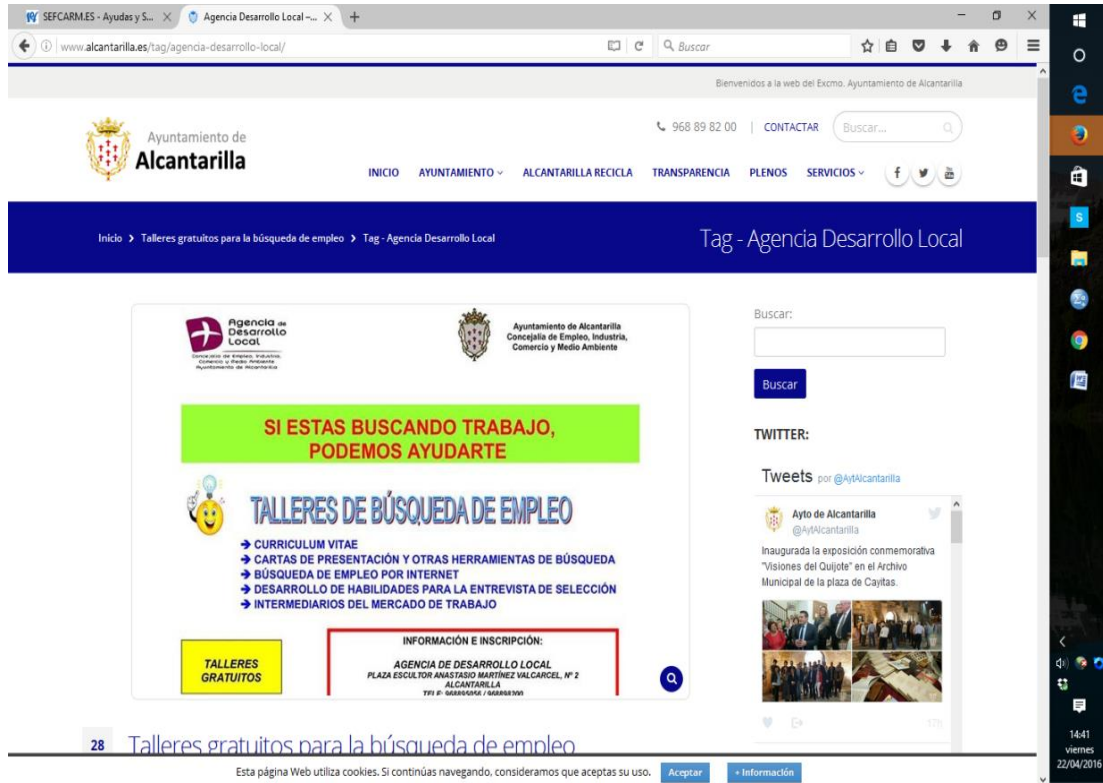
#### **3.4.1. Localización y actividad económica del municipio**

Alcantarilla está situada a 7 km de Murcia ciudad. Su término municipal está rodeado en su totalidad por el término municipal de Murcia, tiene una extensión de 16,24 km<sup>2</sup> y su población es de 40.907 habitantes, con una densidad de población de 2505,85 habitantes. /km<sup>2</sup> que es la más alta de la Región de Murcia. (INE 2014).

Esta pedanía linda con las pedanías murcianas de Sangonera La Seca, San Ginés, Nonduermas, Puebla de Soto, La Ñora, Javalí Viejo y Javalí Nuevo.

Alcantarilla dispone de un tejido empresarial en varios polígonos industriales, que es importante destacar por un lado para ver la realidad laboral de la zona y por otro porque la agencia de desarrollo colabora activamente con ellos, para buscar puestos de trabajo a los usuarios que acuden a su agencia de colocación.

**Figura 5.10**  
Agencia de desarrollo local Ayuntamiento de Alcantarilla



Fuente: Ayuntamiento de Alcantarilla Página web: <http://www.alcantarilla.es/tag/agencia-desarrollo-local/>

El tejido empresarial totalmente vinculado con el empleo en la localidad, dispone de los siguientes servicios:

- Polígono Industrial Oeste que es el mayor Parque industrial de la Península Ibérica, compartido con la pedanía murciana de San Ginés
- Polígono Industrial Cabezo Verde, situado junto a la Avenida Príncipe con 82.000 m<sup>2</sup> que está situado entre Javalí Nuevo y Alcantarilla.
- Polígono Industrial "La Coroneja", entre *de Mula* y el nudo de la autovía A-7.
- Lonja de Pescado con nueva ubicación e instalaciones desde 2006, en la que se realiza bastante comercio nacional e internacional.
- Importante expansión urbanística, ya que al encontrarse muy cerca de la capital existe una importante demanda de vivienda, a pesar de su altísima densidad de población.
- Parque Comercial Oeste, situado al término del barrio de Las Tejas, compuesto por diferentes compañías multinacionales y empresas las nuevas instalaciones situadas a las afueras de la localidad y cercano a la agencia de desarrollo local del Ayuntamiento.



### **3.4.2. Personal y Servicios de Orientación del Ayuntamiento de Alcantarilla**

La orientación profesional en la localidad la gestiona:

- 1) La *Agencia de Desarrollo Local* del Ayuntamiento, dependiente de la concejalía de Empleo, Industria, Comercio y medio Ambiente
- 2) El *Centro Local de Empleo para Jóvenes* fue creado por la Secretaría Sectorial de la Mujer y la Juventud (ahora Instituto de la Juventud) en colaboración con la concejalía de Juventud, en este caso, del Ayuntamiento de Alcantarilla para facilitar el acceso al mercado laboral de los jóvenes entre 16-29 años.

Para estos servicios, el objetivo de la orientación es conseguir el pleno empleo en el municipio, así como para favorecer el desarrollo local. Además del desarrollo de acciones, proyectos y actuaciones que beneficien a la comunidad en la que desarrollan su trabajo, favoreciendo en todo momento el desarrollo local y socio económico, asesorando, apoyando y revitalizando el tejido empresarial y a los emprendedores, trabajadores y desempleados.

Ambos servicios disponen de una atención continuada de orientación ininterrumpidamente a lo largo del año. En la actualidad, según lo manifestado en la entrevista por el jefe de servicio:

*“La Agencia de Desarrollo Local lleva a cabo actuaciones que van desde la orientación laboral, acciones de formación ocupacional, formación profesional básica, orientación y asesoramiento a emprendedores y empresarios, fomento y apoyo al asociacionismo y al comercio, formación en nuevas tecnologías, y todo ello con actuaciones propias diseñadas y ejecutadas desde la Agencia de Desarrollo, o en colaboración estrecha con otras administraciones como la Autonómica, mediante los mecanismo de colaboración que hasta la fecha se han establecido entre ellas”.*

La orientación profesional se ofrece mediante actuaciones individuales y grupales, con una metodología de asesoramiento, apoyo y orientación eminentemente práctica orientada hacia la autonomía de la persona en su proyecto de inserción laboral.

Existe mecanismos de evaluación mediante un seguimiento individualizado de los proyectos de inserción e intermediación laboral, iniciados por los usuarios de los servicios. La Agencia de

Desarrollo Local cuenta con seis profesionales: el responsable de área de desarrollo Local (Licenciado en Recursos Humanos). La técnica de empleo-orientadora, Licenciada en Psicología, 1 técnico administrativo para el apoyo en la formación ocupacional, una técnica de empleo del Centro Local de Empleo, Diplomada en Graduado Social, que realiza su trabajo de orientadora con jóvenes hasta 30 años en el mismo edificio pero que pertenece a la concejalía de cultura y juventud, además a finales del 2016 se incorporó una orientadora, Pedagoga para el programa de Garantía Juvenil para la orientación de jóvenes de 16 a 29 años que participan en dicho programa.

### **3.4.3. Características de las acciones de Orientación en el Ayuntamiento de Alcantarilla**

La Agencia de Desarrollo Local (ADL) ofrece:

- Orientación académica, centrada en Orientación para la formación continuada y formación ocupacional.
- Orientación para la inserción laboral: Durante 14 años se realizaron las antiguas acciones de orientación OPEA. Desde el 2012 se ha firmado un Convenio de colaboración con SEF para la puesta en marcha de protocolos comunes de orientación e inserción laboral.
- Orientación para la gestión de la carrera profesional
- Orientación personal: Orientación entendida como apoyo en todo el proceso de inserción profesional o puesta en marcha de un proyecto educativo para la inserción laboral
- Orientación para el autoempleo dando una información inicial sobre el tema, posteriormente se deriva al usuario a entidades colaboradoras que realizan el plan de empresa final.

El objetivo de este servicio vinculado a la orientación cuando pertenecía a la Concejalía de Comercio, Industria y Empleo del Ayuntamiento y en la actualidad perteneciente a de Hacienda y Recursos Humanos, es establecer un punto de unión entre los demandantes de un puesto de trabajo y las empresas de la zona. Para ello cuenta con un equipo de personal especializado en procesos de selección.

El servicio está dirigido a:

- Personas que se encuentren desempleados o trabajadores en busca de mejora de empleo y deseen encontrar un puesto de trabajo en la zona.
- Demandantes que requieran formación para su óptima integración en el mercado laboral.

Respecto a los destinatarios de las acciones de orientación, en la entrevista el responsable del servicio, enfatizó que: *“la Agencia de Desarrollo ofrece orientación profesional a todo desempleado inscrito o no en la oficina de empleo de alcantarilla SEF, mayores de 30 años hasta la edad de jubilación. Cualquier persona del municipio que precise de algún tipo de orientación o apoyo en su proceso de inserción laboral”*.

El Centro Local de Empleo para jóvenes para jóvenes desempleados, aunque está ubicado en la Agencia de Desarrollo, depende de la concejalía de juventud y pertenece a la red de centros locales de empleo (CLE)<sup>10</sup>, red responsable de la orientación de jóvenes hasta 30 años y de los jóvenes inscritos en el programa de Garantía Juvenil.

El servicio de orientación está ubicado y depende desde octubre de 2017 en la Agencia de Desarrollo Local, la orientadora de empleo joven, indica en la entrevista personal, que ofrecen los siguientes servicios relacionados con la orientación laboral:

- Información laboral:
  - Servicios de promoción de empleo a dónde dirigirse
  - Directorios empresariales
  - Tendencias de ocupación
- Formación:
  - Información sobre formación reglada
  - Información sobre cursos de formación ocupacional o complementaria (cursos propios organizados por el centro y ajenos).
- Orientación laboral en la búsqueda de empleo:
  - Orientación en el diseño de itinerarios profesionales
  - Técnicas y herramientas para la búsqueda de empleo.

---

<sup>10</sup> Red financiada por la Dirección General de Juventud, disponen de 28 centros en los ayuntamientos de la Región (municipios mayores de 5 mil habitantes)

- Intermediación laboral:
  - Disponen una bolsa de empleo donde los jóvenes pueden incluir sus datos y en la que ponen en contacto a los jóvenes demandantes de empleo con las ofertas, ajustadas a su perfil.
- Asistencia al autoempleo:
  - Asesoran en la elaboración del Plan de Empresa
  - Informan sobre Programas, Ayudas o Subvenciones a las que se pueden acoger
- Información complementaria:
  - Información sobre subvenciones, becas, ayudas para el transporte, u otra información juvenil de interés.
- Proceso de atención del usuario en sus acciones de orientación:
  - Acogida inicial. Entrevista personal con el usuario a fin de determinar su perfil personal y profesional y sopesar esta con en la situación actual del mercado laboral, para concluir con la valoración sobre las posibilidades actuales de acceder a los empleos demandados.
  - Técnicas de Búsqueda de Empleo: enseñar a nivel individual, destrezas y habilidades para la búsqueda de empleo.
  - Orientación y asesoramiento para el autoempleo en el que se explica lo qué es un plan de empresa o de viabilidad de un proyecto empresarial, pasos previos para crear una empresa, procedimientos y gestiones para la puesta en funcionamiento de la misma, obligaciones fiscales y a la Seguridad Social, ayudas y subvenciones a emprendedores/as. Para ello, se realiza Asesoramiento y Acompañamiento en la elaboración del plan de empresa o de viabilidad del proyecto.
  - Gestión del programa de microcréditos de la CAIXA para Jóvenes de la Región de Murcia menores 35 años que sean emprendedores o recientes empresarios y que no puedan acceder a las líneas convencionales de financiación. Simulaciones de entrevistas de trabajo.

El orientador de empleo joven también tiene como principales funciones la gestión de *bolsa de trabajo* y el contacto con empresas de la zona o zonas limítrofes. Así como la preselección de candidatos/as y derivación de currículum vitae. La Gestión de bolsa de cursos de preformación comporta las siguientes tareas:

- Detección de necesidades formativas.
- Contacto con Empresas externas de formación: explicación de finalidad, presupuesto disponible. Estudio de presupuestos.
- Difusión de la acción formativa llamando a los usuarios/as que demandaban dicha formación específica.
- Recogida de solicitudes. y Selección de alumnos /as velando ante todo por Crear un grupo lo más homogéneo posible. Toda la gestión de Reserva de aula, presentación del curso y control de asistencia.
- Elaboración de monográficos propios de orientación laboral, la formativa y de técnicas de búsqueda de empleo, así como actualización habitual de los mismos.
- Gestión de un Programa de movilidad “Eurodisea”: prácticas becadas y tuteladas en un país de la UE para Jóvenes de 18 hasta 30 años, realizando una primera valoración de la cualificación profesional del solicitante (estudios o trabajo y nivel de idioma del país de acogida).

El *Centro Local de Jóvenes* atiende a usuarios/as demandantes de empleo del municipio que sean menores de 30 años y desde el 2017 dispone también de un orientador contratado a media jornada para atender a los jóvenes inscritos en garantía juvenil. Con el que se realiza itinerarios personalizados para que logren la inserción en el mundo laboral o educativo y con las mismas funciones que se han descrito en los párrafos anteriores.

#### **4. Entidades privadas sin ánimo de lucro y la orientación**

El pasado de la orientación en la Región está también vinculado a las entidades privadas sin ánimo de lucro, ya que, a través de ellas, lo mismo que sucediera con los Ayuntamientos, se realizaban acciones de Orientación OPEA, además de acciones formativas de formación ocupacional. En la actualidad también han aparecido nuevos programas, aunque más limitados para realizar acciones de orientación en estos colectivos colaboradores.

En el siguiente epígrafe se realiza una síntesis de la evolución de dichos servicios de orientación y la relación económica-colaboradora de estas entidades privadas y el SEF.

#### **4.1. Antecedentes y situación actual de la orientación en las entidades privadas en la Región de Murcia.**

La orientación profesional en entidades privadas sin ánimo de lucro estuvo financiada durante 15 años en la Región de Murcia, gracias, a ya las mencionadas en otros apartados, acciones OPEA. Un gran número de este tipo de asociaciones, sindicatos y otras asociaciones empresariales realizaron en la región durante casi dos décadas este tipo de orientación. Para su realización tenían contratados orientadores en periodos de 6 a 12 meses. A partir del 2013 desaparecieron las subvenciones para este tipo de acciones de orientación.

Por un lado, estaban las asociaciones de discapacitados como APCOMEJARDIN, ASTUS, ASIDO, ASTRADE, ATRAPACE, CEOM, FUNDOWN, AIDEMAR, FAMDIF, CRECER y ONCE/FUNDOSA que siguen aún recibiendo subvenciones de otras administraciones y del SEF para tener al menos un orientador profesional y un preparador.

En el 2015 se subvencionó la contratación de 18 orientadores y 23 trabajadores para Gabinetes de Orientación Inserción Laboral de personas discapacitadas. *La finalidad de estos programas es fomentar la inserción laboral en el mercado ordinario de trabajo de las personas con discapacidad a través de innovadoras formas de inserción laboral, mediante técnicas de búsqueda de empleo, de orientación laboral de acompañamiento a la inserción y de ayudas al empleo* (SEFCARM, 2016, pp.144-146). Y se atendieron en dichos servicios a 2.326 personas con discapacidad.

Actualmente para obtener subvenciones del SEF estas entidades sin fines de lucro, deben de disponer de centro de trabajo y actividad en la Región de Murcia, y su objeto social debe estar directamente relacionado con la atención a personas con discapacidad intelectual, con parálisis cerebral, con enfermedad mental o sensorial, en el caso del subprograma de "Empleo con Apoyo" y de personas con discapacidad física y/u orgánica en el subprograma de "Gabinetes de Orientación e Inserción Laboral" y además, el SEF les exige deben tener suscrito un "Convenio de Colaboración con el SEF en materia de empleo" o haber obtenido con anterioridad a la publicación de la modificación de la Orden de bases, el 20 de agosto de 2015, la autorización como agencia de colocación por los Servicios Públicos de Empleo, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, que regula las agencias de colocación.

Con estas subvenciones el SEF tienen como objetivo, según indican en Memoria 2013 y 2015 de sus servicios, el favorecer la creación de empleo con apoyo a discapacitados y Gabinetes de Orientación e Inserción Laboral de personas discapacitadas. La finalidad de estos programas es fomentar la inserción laboral en el mercado ordinario de trabajo de las personas discapacitadas a través según su opinión, *de innovadoras formas de inserción laboral, mediante técnicas de búsqueda de empleo, de orientación laboral, de acompañamiento a la inserción y de ayudas al empleo* (SEFCARM.es ,2014 b, p.304; SEFCARM.es, 2015a).

Los sindicatos UGT y Comisiones Obreras disponían de varios orientadores para acciones OPEA en diferentes localidades. En los intentos de contactos realizados con estos servicios de orientación para que participaran en esta investigación, en la fecha en que se realizó este estudio se comprobó que, a pesar de haber tenido en el pasado gran importancia sus servicios de orientación en esta comunidad, en ese momento no existían debido a la ausencia de subvenciones para realizarlas. De todas formas, anotar que a finales del 2015 se otorgaron subvenciones destinadas a contratar a orientadores para atender a mayores de 30 años en centros colaboradores privados sin ánimo de lucro.

La Confederación de empresarios de la Región de Murcia, CROEM, quien además de disponer de servicio de orientación anual, realizaba cada año encuentros subvencionados por el SEF con orientadores. Dejó de tener orientación y en la actualidad tiene contratado esporádicamente un servicio de orientación a través de la consultoría PERSON. Otras entidades que perdieron sus servicios fueron la Cámara de Comercio, y la asociación de empresas de economía social de la región de Murcia, AMUSAL.

Empresas de formación como la Unión de cooperativas de trabajo asociado de la Región de Murcia. (UCOMUR), INFORGES, La Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia perdieron también las subvenciones para orientación.

En la actualidad otro tipo de asociaciones de tipo social, de emigrantes, personas desfavorecidas que en su día realizaban acciones OPEA como, Cruz Roja, Asociación Rascasa, Asociación Columbares, Fundación Secretariado Gitano, etc., sí disponen de orientación, pero en muchas ocasiones está vinculada a la formación y no específicamente como servicio de orientación, sino más como derivación de las bolsas de empleo, agencia colocación o en sus planes de formación.

Además, la desaparición del programa OPEA no solo ha supuesto la interrupción de itinerarios de inserción y el abandono de los usuarios desempleados atendidos, sino la destrucción de unos 150 puestos de trabajo de Técnicos de Orientación tal como menciona la Plataforma de desempleados de la Región de Murcia en su página web a raíz de las protestas realizadas por los técnicos OPEA el 28 de junio del 2013.

Como novedad para paliar esta desaparición que se produjo desde el 2013 en la orientación en los centros colaboradores, está la Orden de 30 de noviembre de 2015, por la que se establecen las bases reguladoras y la convocatoria pública para la concesión de subvenciones destinadas a la puesta en marcha de *Unidades Integrales de Activación para el Empleo* destinadas al refuerzo extraordinario e intensificación del Programa de Activación para el Empleo propuesto en Resolución de 29 de julio de 2015. Estas Unidades Integrales de Activación para el Empleo tiene como finalidad, ofrecer a sus usuarios servicios especializados de activación y orientación al empleo, asistencia al autoempleo y apoyo a la inserción, articulados en itinerarios individuales y personalizados de empleo. Se configuran como servicios estructurados de atención a las personas desempleadas en los que se realizarán una combinación de acciones de información laboral y profesional, orientación para el empleo y autoempleo y apoyo activo a la inserción laboral. Estas empezarán a actuar a partir de mitad de año del 2016 y ofrecen un panorama alentador para la orientación en los centros colaboradores sin ánimo de lucro y sindicatos.

Estas unidades las pueden solicitar todas las entidades sin ánimo de lucro pertenecientes a cualquier sector o actividad, con experiencia en acciones de activación, información, orientación laboral o asistencia al autoempleo, pero quedaron excluidos las entidades locales y sus organismos y demás entidades dependientes que si nos remontamos al pasado sí tenían acciones de orientación. Como opción se les permitió realizar, exclusivamente a estas entidades locales, orientación a jóvenes menores de 30 años mediante el programa de garantía juvenil (Resolución de 22 de octubre de 2015).

Por todo lo expuesto se ve cómo va cambiando el panorama de la orientación en la región, centralizándose las subvenciones para orientación por servicios y por colectivos: Jóvenes en las entidades locales de empleo a través de la garantía juvenil y acciones para mayores de 30 años, en las entidades privadas o sindicatos. Por otro lado, la discapacidad permanece en los mismos centros cualificados.



A continuación, se describe con mayor detalle el caso de ONCE-FUNDOSA, como entidad que fue seleccionada para este estudio y accedió a participar.

## **4.2. El caso de ONCE Y FUNDOSA: Atención a la discapacidad**

La organización Nacional de Ciegos de España y FUNDOSA tienen una amplia representación en el campo de la orientación para la discapacidad en la Región de Murcia. En este estudio se seleccionó por tener gran importancia en la orientación de personas con discapacidad en la Región de Murcia, no sólo para invidentes sino para el colectivo con discapacidad en general.

### **4.2.1. Localización y actividad**

La ONCE-FUNDOSA dispone de dos sedes principales en la Región, sede central de Murcia y la de Cartagena

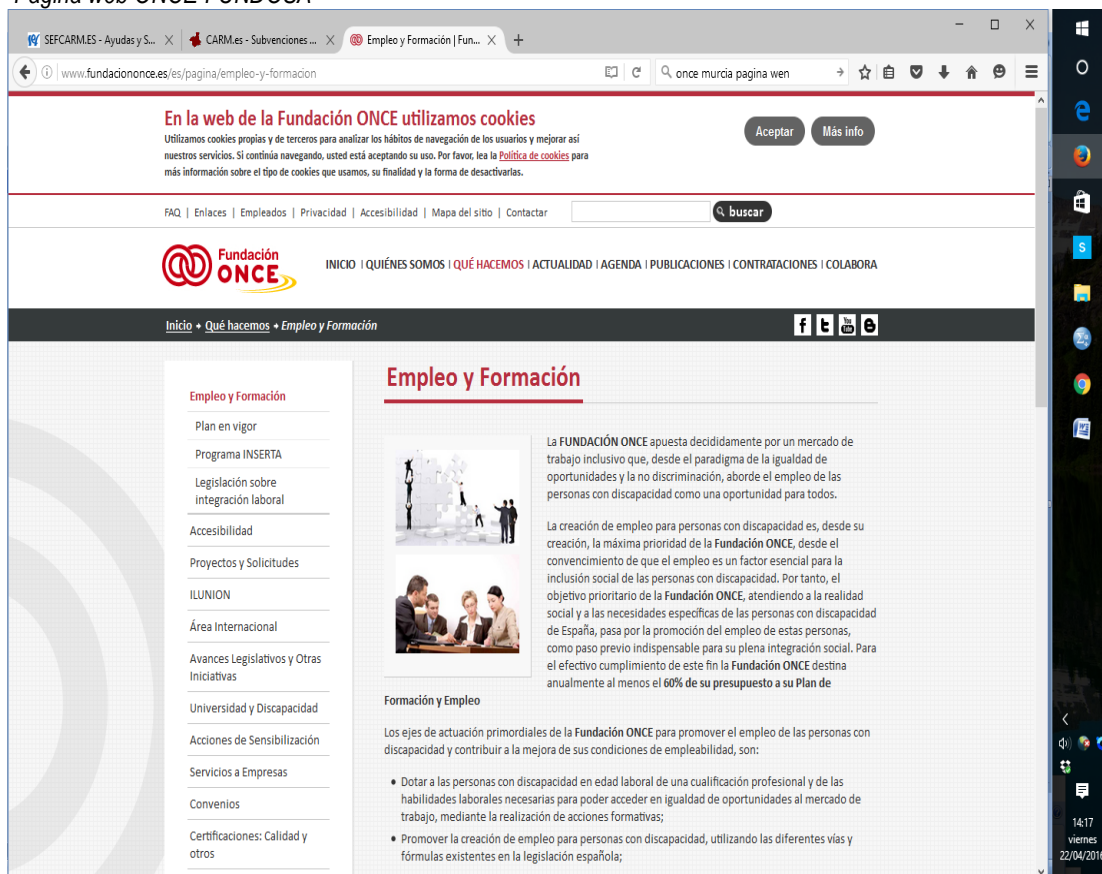
La Fundación ONCE tiene como fines principales:

- La promoción de la plena integración laboral de las personas con discapacidad.
- La promoción de la cualificación profesional, las competencias laborales y las habilidades personales y profesionales, como factores determinantes del nivel de empleabilidad de las personas con discapacidad y, por tanto, en el proceso de integración laboral.
- La promoción de la accesibilidad universal y el diseño para todos.

La generación de empleo en ONCE se realiza por medio de las empresas del Grupo FUNDOSA (creado en 1989). Esto se logra mediante la creación de empresas e incorporando a las mismas trabajadores con discapacidad, gracias al apoyo económico para los proyectos generadores de empleo, a las plazas ocupacionales facilitadas por las entidades del Sector de la Discapacidad; que se logra mediante la intermediación laboral en los mercados ordinario y protegido que desarrolla FSC Inserta, y también, por medio del programa de emprendedores; y finalmente, a través de las transiciones al mercado laboral ordinario desde centros especiales de empleo. También cuenta con la colaboración del SEF ya que en el 2009 firmó un convenio con esta entidad regional.

Para entender la importancia del proyecto de inserción destacar, que el Grupo FUNDOSA tiene a nacional 36 empresas filiales y 21 sociedades participadas con presencia en toda España a través de 340 centros de trabajo, de los que 274 son Centros Especiales de Empleo, además dispone de otros 37 centros de Economía Social.

**Figura 5.11**  
Página web ONCE-FUNDOSA



Fuente: Fundación ONCE. Página Web: <http://www.fundaciononce.es/es/pagina/empleo-y-formacion> (2017)

La Fundación ONCE se financia fundamentalmente gracias al 3% de los ingresos brutos obtenidos con la comercialización de los juegos de azar de la ONCE. Esto significa que un euro de cada tres la ONCE lo dedica a servicios sociales. Como parte de los Acuerdos Generales de la ONCE con el Gobierno de la Nación, al menos un 60% de los recursos que recibe la Fundación ONCE procedentes de los juegos de azar se dedican al Plan de Empleo y Formación, destinándose el resto a las actuaciones en el ámbito de la accesibilidad universal.

La segunda fuente de financiación de la Fundación ONCE proviene del Fondo Social Europeo, en el marco del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación para el periodo 2007-

2013 y que se llevó a efecto hasta el 2015, y que iba dirigido a promover la igualdad de trato e inclusión social por medio del empleo de los grupos de población más excluidos (ONCE, 2012).

Destacar también que la Asociación FSC discapacidad, para la formación, servicios y colocación de discapacitados (en adelante FSC Discapacidad) está inserta en el marco del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación cofinanciado por el Fondo Social Europeo y de la Asociación FSC Discapacidad.

FSC Inserta es, por tanto, la entidad de Fundación ONCE para realizar actuaciones directas de formación y el empleo de personas con discapacidad. Ésta ha recibido del Servicio Público de Empleo la calificación que le autoriza a actuar como Agencia de Colocación, acreditación que permite engranar la iniciativa pública y privada para potenciar la inclusión laboral de las personas con y sin discapacidad. Desde el 2009 continúa con el trabajo de intermediación laboral desarrollado por la antigua Fundosa Social Consulting, que fue creada en 1990.

Según manifestaciones en la entrevista con los técnicos ONCE/FUNDOSA:

*“en Inserta los demandantes de empleo y empresarios pueden acceder a los servicios de inserción laboral como son: Bolsa de empleo, Ofertas y demandas de trabajo y Cursos de formación. Es requisito para utilizar sus servicios el tener la discapacidad reconocida oficialmente mediante el certificado de discapacidad en un grado igual o superior al 33%”.*

Manifestaron en las entrevistas que:

*“se ofrece al usuario en el primer contacto, una entrevista para analizar sus conocimientos, formación académica, experiencia profesional y características personales. Posteriormente se diseña un Plan Personalizado de Empleo y en base a este, se le ofrece una formación ajustada al puesto que busca; para terminar con el apoyo que necesite el usuario para poder presentarse a procesos de selección adecuado a sus capacidades y necesidades”.*

Además, en la entrevistas con los responsables del servicio se dio mucha importancia a que: *“estos servicios están co-financiados por la Fundación ONCE y el Fondo Social Europeo en el marco del Programa por Talento <sup>11</sup> y, por tanto, no tienen ningún coste para el usuario).*

#### **4.2.2. Personal y Servicios de Orientación ONCE**

ONCE Murcia dispone de 1 Técnico de Empleo, graduado en Relaciones Laborales, Máster en Orientación e Intermediación Laboral por la UMU. ONCE Cartagena tiene 1 Especialista en Integración Laboral, Diplomado en Graduado Social

Las funciones que desarrollan en ONCE son:

- Coordinación y ejecución de acciones de orientación profesional individualizada.
- Diagnósticos personales sobre perfil y necesidades, según expectativas mediante entrevistas. Itinerarios de inserción laboral- todos los colectivos.
- Diseño de planes de formación y recualificación, oportunidades de empleo y formación.
- Desarrollo de competencias profesionales.
- Intermediación, prospección de empresas

#### **FUNDOSA/INSERTA**

Que como se mencionó anteriormente FUNDOSA es la entidad que realiza en ONCE, actuaciones directas de formación y el empleo de personas con discapacidad, cuenta con 4 Técnicos de empleo FSC INSERTA, con la titulación de psicología. Una de las profesionales, responsable del servicio, tiene además un Máster en Orientación e Intermediación Laboral por la UMU.

Las funciones que desarrollan son:

- Orientación profesional individualizada.

---

<sup>11</sup> Plataforma de gestión de empleo y formación para personas con discapacidad, en la que participan entidades de discapacidad. <https://www.portalento.es/Paginas/inicio.aspx>

- Diagnósticos personales sobre perfil y necesidades, según expectativas mediante entrevistas. Itinerarios de inserción laboral- todos los colectivos.
- Diseño de planes de formación y recualificación, oportunidades de empleo y formación. Desarrollo de competencias profesionales.
- Intermediación, prospección de empresas.

#### **4.2.3. Características de las acciones de Orientación ONCE/FUNDOSA**

Los servicios y programas que gestiona la ONCE, según la técnica entrevistada: *“van dirigidos al apoyo al empleo y sus fines, son la Integración laboral de las personas con discapacidad visual y ciega total. Por lo que no se puede definir como un programa concreto sino un servicio continuo que no tiene duración limitada en el tiempo”*. En el mismo se ofrece:

- Orientación académica que comienza prácticamente desde la escolarización, pero sobre todo en los últimos cursos de cada ciclo formativo, por ejemplo 4º ESO, 2º Bachiller.
- Orientación para la inserción laboral al final de la etapa educativa, principalmente cuando ya han terminado toda la formación reglada.
- Orientación para la gestión de la carrera profesional durante todo el proceso de búsqueda de empleo.
- Orientación Personal en cualquier momento de la vida del usuario.

Respecto a los destinatarios de estas acciones, los técnicos manifestaron que:

*“los profesionales ONCE/FUNDOSA atienden a cualquier persona de nacionalidad española que presente discapacidad física, intelectual, sensorial o enfermedad mental, conforme a la regulación y calificación legal vigente o cualquier otra discapacidad reconocida por la Ley. También podrán ser beneficiarios potenciales las entidades de nacionalidad española, dotadas de personalidad jurídica, que, con arreglo a sus estatutos, desarrollan una actividad coincidente con la que lleva a cabo la Fundación ONCE”*.

Las acciones de orientación ONCE en Murcia van destinadas a personas con discapacidad visual reconocida y afiliados a la ONCE y las acciones de FUNDOSA integran todas las

discapacidades, incluida la discapacidad intelectual y la mental por lo en palabras del Consejero delegado de FUNDOSA; Martínez Donoso en las II jornadas FEAFES de empleo “se trabaja por lograr que las empresas hagan las adaptaciones necesarias a cada persona y su puesto de trabajo; de apostar por la formación profesional y la orientación personal, y por diseñar una red de apoyo laboral” (Fundación ONCE, 2013)<sup>12</sup>.

La Fundación ONCE y el Grupo FUNDOSA, ha seguido siempre una línea con su compromiso con la discapacidad, y siempre ha estado en la lucha por la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, se logre su efectiva inclusión, y su plena participación en la sociedad (ONCE, 2012). En la actualidad Fundosa/Inserta también es una Agencia de colocación, autorizada por el SEF y que permitirá aún más ayudar a la inclusión profesional de las personas con y sin discapacidad.

## **5. Agencias privadas de colocación**

A raíz del Pacto Regional por la Economía Social 2013-2015, firmado con entidades sociales en el 2013, existió un compromiso de promover las actividades de orientación profesional por parte de las organizaciones empresariales intersectoriales de economía social, para que fomentaran la inserción en el mercado laboral de desempleados, así como de los trabajadores que desearan mejorar en su empleo o incorporarse a una cooperativa o sociedad laboral.

Las Agencias de Colocación son entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro que realizan actividades de intermediación laboral y que tienen por finalidad proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características, facilitando a los empleadores las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades. Su actuación está coordinada por los Servicios Públicos de Empleo. Además, las Empresas de Trabajo Temporal que hubieran sido ya autorizadas administrativamente para el desarrollo de su actividad con carácter definitivo, podrán también actuar como agencias de colocación con los requisitos establecidos para las mismas. Por ser colaboradoras del SEPE, pueden recibir financiación de este organismo, al firmar un convenio de colaboración con este servicio y se valore que obtienen buenos resultados en la inserción laboral (SEPE, 2015b).

---

<sup>12</sup> <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/fundacion-once-se-compromete-seguir-innovando-en-la-calidad-del-empleo-de-las-personas-con>

“Las agencias de colocación podrán ser consideradas entidades colaboradoras de los servicios públicos de empleo, con el alcance previsto en las normas de desarrollo de esta Ley, por el que se regulan las agencias de colocación, según el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre y por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio” (p.103584).

La Resolución de 5 de noviembre de 2013, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para la celebración de un acuerdo marco con agencias de colocación para la colaboración con los servicios públicos en la inserción laboral de personas desempleadas, fue un antecedente de la situación actual. Ya que establece en su artículo segundo (p. 93657) que:

“El Sistema Nacional de Empleo debe favorecer la colaboración público-privada en la intermediación laboral y el desarrollo de las políticas activas de empleo, y define, en su artículo 21 bis, las agencias de colocación como entidades que realizan actividades de intermediación laboral, bien actuando como colaboradores de los Servicios Públicos de Empleo, bien actuando de forma autónoma pero coordinada con los mismos”.

El Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, apoya este funcionamiento basándose en sus tres ejes fundamentales: “el primero, fomentar la competitividad y el funcionamiento eficiente de los mercados; el segundo, mejorar el acceso a la financiación; y, el tercero, fomentar la empleabilidad y la ocupación. Además, se avanzan algunas medidas de la reforma fiscal (p.52552). Este decreto, permitió, el no tener que solicitar la previa autorización de los Servicios Públicos de Empleo para operar como agencia de colocación. A pesar de ello, estas entidades antes de iniciar su actividad, se le exige presentar una declaración responsable al Servicio Público de Empleo competente, en el caso de Murcia al SEF. Con ello se puede conocer si la agencia tiene intención de desarrollar su actividad en dos o más Comunidades Autónomas.

A raíz del acuerdo marco establecido por la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, con las agencias de colocación para la colaboración con Servicios Públicos de Empleo en la inserción en el mercado laboral de personas desempleadas, firmado el 17 de junio del 2014 y publicado en el BOE de 24 de junio del 2014, con algunas comunidades autónomas entre ellas Murcia. Dichas agencias pueden establecer y firmar un convenio con el SEF que las

financiará y además regulará su colaboración, asegurándose con ello, que estas agencias, no pueden exigir a sus clientes ninguna remuneración por los servicios prestados.

### **5.1. Mapa de las agencias privadas de colocación en la Región de Murcia**

En Murcia en el 2016, existían 52 agencias de colocación colaborando y subvencionadas por el SEF. A través de las Tablas 5.16 y 5.17 y 5.18, se presenta un detalle de las Agencias de Colocación autorizadas por el SEF y aquellas que, además, proporcionan servicios de orientación.

Por un lado, la Tabla 5.16 presenta las 52 Agencias Colocación sin ánimo de lucro autorizadas por del SEF en Murcia y que están integradas por Entidades Locales de Empleo de diferentes Ayuntamientos, Entidades empresariales, empresas privadas de formación, Entidades de apoyo a colectivos desfavorecidos y Empresas de trabajo temporal. De todas ellas, la Tabla 5.17. muestra las Agencias de colocación sin ánimo de lucro autorizadas por el SEF con fines sociales que ofrecen orientación y en la Tabla 5.18 se muestran entidades locales o empresas privadas sin ánimo de lucro autorizadas por el SEF y que ofrecen orientación en su página web.

Estas agencias de colocación que se pueden apreciar en las Tablas 5.15, 5.16 y 5.17 podrán desarrollar también actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, tales como orientación e información profesional y selección de personal (SEFCARM 2016, p.213; SEPE, 2017a).

Hay casos de entidades que anteriormente recibían subvenciones para dar acciones de orientación gratuitas y que en la actualidad han subcontratado a agencias de colocación para esta función. Tal es el caso de CROEM que contrató la gestión del Servicio de Empleo con PERSON. Consultoría y Desarrollo, que gestiona las ofertas y demandas de empleo a través de la agencia de colocación.



**Tabla 5.15**

*Las 52 Agencias Colocación sin ánimo de lucro autorizadas por del SEF en la Región Murcia*

Entidades/Empresas	Nombre de la agencia colocación
<b>Ayuntamientos y entidades públicas (8)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencia de desarrollo local y empleo de Cartagena</li> <li>• Ayuntamiento de Molina de Segura</li> <li>• Agencia de colocación del Ayuntamiento de Lorquí</li> <li>• Ayuntamiento de Caravaca</li> <li>• Agencia de colocación del Ayuntamiento de Beniel</li> <li>• Ayuntamiento de Mazarrón</li> <li>• Ayuntamiento de San Javier</li> <li>• Universidad de Murcia (COIE)</li> </ul>
<b>Organizaciones empresariales (6)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación laboral de la construcción</li> <li>• Asociación agraria de jóvenes agricultores (ADEA-ASAJA)</li> <li>• AMUSAL (Asociación de Empresas de Economía Social de la Región de Murcia)</li> <li>• Federación regional de empresarios del metal de Murcia (FREMM)</li> <li>• AJE Asociación jóvenes empresarios de la región de Murcia</li> <li>• HOSTEMUR Federación regional de empresarios de hostelería y turismo.</li> </ul>
<b>Empresas de formación (11)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• San Román escuela de estudios superiores, S.L</li> <li>• Asociación Salesiana de tecnología e innovación</li> <li>• Consultoría y Desarrollo PERSON, S.L</li> <li>• Enclave Formación, S.L</li> <li>• Centro Europeo de Competencias y Cualificaciones, S.L</li> <li>• Levante y sur de prevención, S.L</li> <li>• Asesoramiento y Formación Árez S.L</li> <li>• Iniciativas organizativas de empresa S.L grupo IOE</li> <li>• Adalid Inmark, S.L</li> <li>• Centro de formación San Nicolás, S.L</li> <li>• Senda Gestión S. L</li> </ul>
<b>Entidades de apoyo a colectivos desfavorecidos (10)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz roja española</li> <li>• ACCEM. (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones ONG para refugiados)</li> <li>• FAMDIF /COCEMFE-Murcia</li> <li>• Fundación Síndrome de Down Región de Murcia- FUNDOWN</li> <li>• FEAFES salud mental Región de Murcia</li> <li>• Fundación Secretariado Gitano</li> <li>• RAIS. Fundación Red de apoyo a la integración sociolaboral</li> <li>• FSC INSERTA (ONCE) discapacidad para la formación y empleo</li> <li>• Asociación Lluion empleo (discapacidad)</li> <li>• Fundación CEPAIM acción integral con migrantes</li> <li>• Instituto de Desarrollo Comunitario</li> <li>• Asociación FSC discapacidad para la formación</li> </ul>
<b>Empresas de Colocación y ETT (17)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manpower Team ETT Sau</li> <li>• Crit Interim España ETT, S.L.</li> <li>• Interempleo ETT S.L.</li> <li>• Flexiplan. S.A..ETT (EULEN)</li> <li>• Randstad Empleo, ETT, S.A.</li> <li>• Effort RRHH ETT, S.L.</li> <li>• Nortempo ETT, S.L.</li> <li>• Adecco ETT. S.A.</li> <li>• FASTER Ibérica ETT, S.A.</li> <li>• Servicio de Empleo de trabajo temporal S.L.</li> <li>• Interdomicilio Murcia</li> <li>• Guimen asesores S.L.</li> <li>• Ligation ETT, S.L.</li> <li>• UTE Nacional de Agencias de Colocación Integradas</li> <li>• Marcial Cruz Pérez (Servicios de limpieza)</li> <li>• Unión Laboris ETT, S.L.</li> <li>• Juan Martínez Martínez</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia en base a los datos recogidos SEPE (2017a)

**Tabla 5.16**

*Agencias de colocación sin ánimo de lucro autorizadas por el SEF con fines sociales que ofrecen orientación*

<b>AGENCIAS DE COLOCACION</b>	<b>ACCIONES DE ORIENTACION QUE OFRECE EN LA PAGINA WEB</b>
<p>Cruz roja española  <a href="http://www.empleocruzroja.org/ver/120/Orientaci%C3%B3n-Laboral.html">http://www.empleocruzroja.org/ver/120/Orientaci%C3%B3n-Laboral.html</a></p>	<p>Realizan dentro del proceso de orientación: Información sociolaboral. Orientación profesional. Desarrollo competencias. Espacios de búsqueda de empleo Para que al usuario adquiera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) habilidades y destrezas comunicativas, sociales y culturales de la sociedad de acogida que les permitan afrontar con autonomía su proceso de integración social y laboral.</li> <li>2) Permitirle, identificar y situar mejor sus competencias en el mercado de trabajo, a través de la adaptación de su proceso formativo a las demandas y necesidades del contexto laboral.</li> <li>3) Facilitarle, los conocimientos necesarios sobre la realidad socio-económica del territorio y/o comunidad de acogida de manera que les permita orientar sus itinerarios individuales de inserción formativa y laboral.</li> <li>4) Proporcionarle, las estrategias y habilidades tanto para la búsqueda de empleo, como para el mantenimiento del mismo.</li> <li>5) Acercarle, las nuevas tecnologías de la comunicación e información para el uso de sus potencialidades en los procesos de inserción laboral.</li> </ol>
<p>Asociación FSC discapacidad para la formación:  <a href="http://www.fsc-inserta.es/ServiciosADemandantes/Demandantes/Paginas/Comoteayudamos.aspx">http://www.fsc-inserta.es/ServiciosADemandantes/Demandantes/Paginas/Comoteayudamos.aspx</a></p>	<p>Ofrecen un trato individualizado conforme al perfil, y características personales y necesidades laborales del usuario mediante entrevista para analizar tus conocimientos - formación académica, experiencia profesional- y características personales, diseñar un Plan Personalizado de Empleo para ofrecer una formación ajustada al puesto que busca y, por último, presentarle en procesos de selección que se adecuen a sus capacidades y necesidades.</p>
<p>FAMDIF /COCEMFE-Murcia  <a href="http://famdif.org/servicio-de-integracion-laboral-sil/nuestro-servicio-de-integracion-laboral/">http://famdif.org/servicio-de-integracion-laboral-sil/nuestro-servicio-de-integracion-laboral/</a></p>	<p>Mediante el servicio de Integración laboral (SIL) Región de Murcia, se ofrece, se ofrece a las personas con discapacidad física y/u orgánica además de la bolsa de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista y Evaluación Ocupacional</li> <li>• Orientación Laboral y Formación personalizada de cada usuario</li> <li>• Selección y seguimiento acorde con las demandas planteadas por las</li> </ul>
<p>Fundación Síndrome de Down Región de Murcia - FUNDOWN  <a href="http://www.fundown.org/index.php/ct-menu-item-51">http://www.fundown.org/index.php/ct-menu-item-51</a></p>	<p>Se ofrece el Servicio de Orientación e Intermediación laboral que tiene como objetivo fomentar el empleo de las personas con discapacidad en la empresa ordinaria. Cuenta con una bolsa de empleo integrada por personas con discapacidad cualificada y motivada y con profesionales comprometidos</p>
<p>FEAFES, salud mental Región de Murcia.  <a href="http://www.feafesmurcia.com/programasy servicios_federacion.html">http://www.feafesmurcia.com/programasy servicios_federacion.html</a></p>	<p>Facilitan un Servicio de Integración Laboral: Proyecto de inserción sociolaboral de personas con enfermedad mental mediante Servicio de información, orientación y asesoramiento en salud mental y Servicio de gestión de convenios, programas y ayudas.</p>
<p>Fundación Secretariado Gitano  <a href="https://www.gitanos.org/murcia/murcia/servicios/82790.html">https://www.gitanos.org/murcia/murcia/servicios/82790.html</a></p>	<p>Mediante el programa de empleo dentro del Programa Plurirregional de Lucha Contra la Discriminación 2007-2013 dentro del Área: Empleo y Formación Profesional ofertan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y acompañamiento al empleo. Que consiste en Elaborar un diagnóstico individualizado de la persona que permita adecuar su perfil a los requerimientos del mercado.</li> <li>• Información y asesoramiento sobre el mercado de trabajo y oportunidades de empleo.</li> <li>• Herramientas para la búsqueda de empleo, así como realizar intermediación con empresas para la incorporación del participante en procesos de selección y puestos de trabajo.</li> </ul>
<p>ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones  <a href="http://www.accem.es/es/acogida-integral-a-personas-inmigrantes-p334">http://www.accem.es/es/acogida-integral-a-personas-inmigrantes-p334</a></p>	<p>Su fin en la orientación es lograr la inserción socio-laboral de los inmigrantes, siempre partiendo de la elaboración de itinerarios integrales e individualizados de inserción sociolaboral, mediante una atención social integral y personalizada, con el fin de favorecer la plena autonomía de las personas acogidas partiendo de la promoción y desarrollo de sus propios recursos y capacidades personales. Además de tener en cuenta la situación del mercado de trabajo y las necesidades de desarrollo local de cada territorio.</p>
<p>Instituto de desarrollo comunitario (IDC)  <a href="http://www.idcmurcia.com/empleo/servicio-de-orientacion-laboral/">http://www.idcmurcia.com/empleo/servicio-de-orientacion-laboral/</a></p>	<p>Servicio de orientación laboral nace desde los inicios de actividades del IDC. Actualmente las acciones de este servicio están enmarcadas dentro del Plan Empleo 2014-2020. La gestión está a cargo del IDC con la colaboración de la ONG Maestros Mundi. El objetivo del Servicio de Orientación Laboral es favorecer la inserción en el mercado laboral de las personas beneficiarias mediante acciones de orientación y asesoramiento. Se persigue mejorar su empleabilidad dotándolas de información, formación, habilidades y competencias necesarias para la búsqueda, consecución y mantenimiento de un empleo.</p>

Fuente: Elaboración personal en base a las páginas web de agencias mencionadas en la tabla.

**Tabla 5.17**

*Agencias de colocación, entidades locales o empresas privadas sin ánimo de lucro autorizadas por el SEF y que ofrecen orientación*

AGENCIAS DE COLOCACION	ACCIONES DE ORIENTACION QUE OFRECE EN LA PAGINA WEB
<p>Agencia de desarrollo local y empleo de Cartagena</p> <p><a href="http://adle.cartagena.es/publicas/orientacion/orientacion_objetivos/_JpxhKsb_hk0Su2jS4euVAAQ">http://adle.cartagena.es/publicas/orientacion/orientacion_objetivos/_JpxhKsb_hk0Su2jS4euVAAQ</a></p>	<p>El Servicio presta asesoramiento grupal e individual con el fin de facilitar a los usuarios la toma de decisiones para elaborar su itinerario laboral. Su objetivo es: Facilitar a las personas: Orientación profesional y vocacional y establecer itinerarios individualizados de inserción. Mediante la preparación de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas.</li> <li>• Tutorías individualizadas</li> <li>• Orientación Grupal.</li> </ul> <p>Además, Asesoramiento en la búsqueda activa de empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de currículum.</li> <li>• Cartas de presentación.</li> <li>• Salidas profesionales y laborales.</li> <li>• Recursos de empleo</li> </ul>
<p>Agencia de colocación del Ayuntamiento de Molina de Segura <a href="http://agenciadecolocacion.molinadesegura.es/">agenciadecolocacion.molinadesegura.es/</a></p>	<p>En su sección presentación y objetivos ofrecen actuaciones como orientación e información profesional, y selección de personal para puestos de trabajo ofertados por empresas privadas.</p>
<p>Agencia de colocación del Ayuntamiento de Mazarrón <a href="http://www.mazarron.es/es/empleo-formacion-y-desarrollo-local/agencia-de-colocacion/">http://www.mazarron.es/es/empleo-formacion-y-desarrollo-local/agencia-de-colocacion/</a></p>	<p>Ofrecen orientación laboral para conseguir un mayor conocimiento personal y del mercado laboral, así como apoyo para realizar una búsqueda activa de empleo., se puede solicitar pidiendo cita por la web.</p>
<p>Agencia de colocación del Ayuntamiento de San Javier <a href="http://activa.sanjavier.es/w/user/view.php?pid=7">http://activa.sanjavier.es/w/user/view.php?pid=7</a> <a href="http://activa.sanjavier.es/w/user/view.php?pid=7">http://activa.sanjavier.es/w/user/view.php?pid=7</a></p>	<p>Ofrecen a los demandantes de empleo: Búsqueda o mejora de empleo: Te ayudamos a encontrar trabajo, apúntate con nosotros. Contamos con una amplia bolsa de ofertas de empleo. Además, ofrece un servicio de orientación laboral y una batería de cursos de formación para según lo mencionado en la página web, que el proceso sea lo más fácil y rápido posible.</p>
<p>Agencia de colocación de la UMU <a href="https://bolsa.um.es/bolsa/bolsa.publico.inicio.do">https://bolsa.um.es/bolsa/bolsa.publico.inicio.do</a></p>	<p>Su página web Deriva al servicio de orientación del COIE.</p>
<p>San Román escuela de estudios superiores, S.L. <a href="http://empleo.sanroman.com/orientacion-laboral">http://empleo.sanroman.com/orientacion-laboral</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutorías individuales (presencial / online) y talleres grupales de orientación laboral.</li> <li>• Orientación profesional acerca de herramientas de presentación y canales de búsqueda de empleo (cómo encontrar trabajo, redactar un currículum, empleo 2.0, test de orientación vocacional y profesional).</li> <li>• Evaluación de competencias profesionales según el Catálogo Nacional de Competencias Profesionales (CNCP) y de competencias transversales.</li> <li>• Apoyo y ayuda para encontrar trabajo a través de alternativas de autoempleo y emprendimiento.</li> <li>• Información en materia del mercado de trabajo español y europeo (Red Eures).</li> </ul>
<p>Interempleo ETT S.L. <a href="http://interempleo.es/agencia-colocacion-servicios">http://interempleo.es/agencia-colocacion-servicios</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Networking: estrategia para conseguir una red de contactos adecuada.</li> <li>• Formación: herramientas de comunicación escrita para presentarse ante el mercado laboral de forma atractiva, clara, como afrontar las entrevistas de trabajo (imagen personal, procesos de selección), etc.</li> <li>• Búsqueda activa de empleo: web 2.0, manejo de redes sociales, diseño de perfiles eficaces</li> <li>• Positivismo laboral: enfocado a buscar solución al problema.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base a las páginas web de las agencias mencionadas en la tabla.

Otras 6 agencias son organizaciones empresariales o similares, 11 son empresas dedicadas a la formación, 10 son entidades sin ánimo de lucro de discapacitados físicos y psíquicos, colectivos desfavorecidos, refugiados etc. y 17 son empresas de trabajo temporal ya.

establecidas desde años en la región o de nueva implantación y algunas de ellas no disponen de página web. De las 52 agencias de colocación aprobadas por el SEF en la Región de Murcia, únicamente 18 de ellas, mencionan en su página web que realizan acciones de orientación como parte de los servicios de la agencia. De las empresas de selección antiguas Empresas de trabajo temporal, una de ellas Adecco ETT. S.A. ofrece en su web tutoriales para buscar empleo, como una guía básica para encontrar empleo y guía de entrevistas exitosas, elaboración de currículum y carta de presentación. y únicamente de este grupo de empresas de trabajo temporal, la agencia Interempleo, ETT.SL, menciona en su página web acciones de orientación profesional.

En el 2016, de las 52 agencias existentes, 8 de ellas son agencias de desarrollo local de ayuntamientos de la Región y la UMU. la mayoría de estas agencias de colocación, al igual que las relacionadas con la formación, las organizaciones empresariales, sociales de discapacidad y las entidades locales; también reciben subvenciones por acciones de formación ocupacional del SEF

Respeto a esto en los grupos de discusión de orientadores se manifestó descontento con esta medida y valoraron que no es positivo para la orientación:

*“ya que en ellas se hará más intermediación que orientación, la orientación es una política social y solo puede hacerla la administración que no busque beneficio económico. Si se cobra se pervierte la orientación (GD3,4) Las políticas de empleo se van a las agencias de colocación. Hay en otras comunidades autónomas en que los servicios de orientación se han conveniado con agencias de colocación y me imagino cobran por la inserción” (GD4).*

## **6. Descripción y Valoración de los servicios por los usuarios y los profesionales**

En este apartado se va hacer la descripción de las opiniones de usuarios y profesionales, realizadas en los 5 grupos de discusión descritos en el capítulo 4. Las opiniones se describieron en 7 categorías que se pueden ver agrupadas en las tablas 6.19. a 6.21. En esta descripción se valora 1. La situación actual de los servicios de orientación. 2. Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario y opinión del usuario sobre la oferta de los servicios de orientación. 3. Percepción sobre las dificultades para el trabajo y necesidades que manifiestan

orientadores y usuarios, y la forma en que perciben el futuro profesional. 4. Las buenas prácticas de los servicios de orientación.

### 6.1. Situación actual de los servicios de orientación

En la tabla 6.19. se puede apreciar las opiniones de los orientadores y usuarios sobre los servicios de orientación descritos en apartados anteriores.

Dentro de la categoría situación actual de los servicios, se han valorado subcategorías como son la organización, tiempo atención usuario, causas situación actual del servicio y futuro profesional de la orientación.

Respecto a la situación actual de la orientación en los servicios de empleo, de la información recogida en los grupos de discusión con orientadores y usuarios se obtiene una serie de aspectos que, en opinión de dichos participantes, es necesario mejorar en los servicios de orientación para el empleo. En relación a las Oficinas de Empleo se destaca el exceso de usuarios que deben atenderse por día y mes, así como el escaso tiempo que tienen para proporcionar orientación al usuario. Manifiestan que las oficinas están colapsadas y se dispone de poco espacio para atender a los usuarios:

*“Pues escasa, ya ves, a media hora por persona; [GD 1, SEF]<sup>13</sup>. Pero fijaos, yo los que cité en julio para la grupal los estoy atendiendo ahora en octubre; Las oficinas están colapsadas [GD 3, SEF]. Es que no se puede hacer más. Los que cité a grupal ahora ¿cuándo les atenderé?; Todos los usuarios de las OPEAS van a las oficinas [GD 4, SEF]. Antes teníamos 1 hora con usuario; ahora la primera cita se da a los dos meses desde la sesión grupal; [GD 1, SEF]. Tenemos trabajo por objetivos de números y estos son exceso de usuarios, al mes 180; 30 minutos por sesión y 10 usuarios mínimos diarios y, además, todo el papeleo”. [GD 3, SEF].*

Los usuarios manifiestan que debería existir:

*“más facilidad, menos colas y no estar esperan tanto, del SEF nunca me han llamado ni para cursos ni para nada. Ahora voy a FAMDIF lo de minusválido, pero tampoco te llaman, ni cobrando paro. Ahora la técnica es llamar al usuario grupal se le explica un poco y luego se cita con el orientador” [GD1 u].*

*Además de: “Acceso más directo a los departamentos de orientación. La entrevista 15 m. en el SEF el despacho es pequeño, Hay mucho jaleo, No hay despacho privado [DG2 u]*

---

<sup>13</sup> Se indica por **GD1, 2,3,4** Los grupos de discusión de orientadores y **GD1,2,3,4 u** cuando son grupos de discusión de usuarios.

*Si, buenos recursos. Hay despachos. La gente relaciona el COIE con las prácticas no con orientación. [GD3u] SEF Siempre me dan largas para las fechas” [GD4u].*

Esta situación que manifiestan los participantes hace que no se pueda planificar con el orientado un itinerario personalizado y adaptado a sus necesidades personales y profesionales.

*“Es imposible atender correctamente en media hora; aunque se llame itinerario personalizado, se hace lo mismo para todo el mundo; [GD 2, SEF]; a nosotros nos piden muchas cosas, orientación y seguimiento, intermediación laboral, inserción; realizamos trámites administrativos; [DG 3, SEF]. El orientador hace trabajos administrativos de mecanizado de datos, hace de todo si es preciso. El programa me exige clasificar; hacemos clasificación, administración y orientación en media hora; [GD 4, SEF]. Hay exceso de burocracia y papeleo para el usuario; exceso de estructuración de los servicios y exceso de estadísticas; la Orientación no es estadística”. [GD 1, SEF].*

Es difícil seguir un itinerario personalizado con el usuario porque según nos afectados:

*“Una de las dificultades en el servicio es que hay mucha distancia entre la cita y la orientación; La primera fue grupal, pero ya hace 6-8 meses y no me [GD2 u]); También fue la otra vez para informarme, fue frustrante porque no pudimos hacer nada [GD1 u]; han llamado; las citas pueden ser de hora- hora 30min. Posibilidad de más tiempo (GD3); Ella planifica el tiempo, el tiempo justo”. [GD,4 u].*

Los usuarios piensan que en algunos servicios los despachos son pequeños, hay mucho jaleo y no hay despacho privado (GD2 u) mientras que en la universidad si hay despachos” (GD3 u).

Otros servicios de entidades privadas o en administraciones locales, tienen menos problemas con el tiempo de dedicación al usuario y disponen de mejores condiciones físicas y de organización del espacio.

*Yo podía atender un día 10 y al día siguiente estar toda la mañana con una persona, [GD 1, Cámara comercio]; mi colectivo es especial y no tengo objetivos de números [GD 1, Crecer]; las sesiones que necesiten, pueden estar 1 hora o más; [GD 1, ONCE/FUNDOSA]; en mi caso yo les llevo desde el principio y si planificamos un proceso en su proyecto profesional, tened en cuenta que puedo estar años con ellos. [GD 1, ADL Murcia]. Incluso después de terminar su carrera siguen viniendo; [GD 4, COIE Univ. De Murcia]. Yo me encierro en una sala donde no hay teléfono, puertas, interrupciones. [GD 3, PERSON]. Dispongo de un despacho para atender al usuario sin interrupciones. [GD 1, COIE Univ. de Murcia]. Yo antes sí tenía limitaciones, con las OPEA, ahora me lo planteo de otra forma porque ya no tenemos objetivos de número. Ellas, en la oficina están ahora como nosotras.*

*“Con las OPEA en el pasado [GD 1, ADL Alcantarilla]. Pero todos los orientadores se quejan de que no reciben información institucional y formación específica del servicio y reciclaje del orientador. No nos informan de los cambios y eso afecta al usuario, no sabemos qué decir; tenemos falta de formación en el Servicio; [GD 3, SEF]; Necesitamos formación del servicio.*

[GD 1, SEF]. Por lo menos deberían hacer dos cursos al año; tener horas para formación dentro del horario, que se nos informe. [GD 4, SEF]. Información actualizada, la hay, pero no organizada está desorganizada [GD 3, SEF]. Necesitamos formación para gestión interna del tiempo, y de las emociones [GD 2, SEF]. Necesitamos el reciclaje para darnos energía y motivación” [GD 3, SEF].

**Tabla 5.18**

*Situación actual de los servicios de orientación*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Categoría 1</b> <b>Situación actual de los servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Tiempo atención usuario</li> <li>• Causas situación</li> <li>• Futuro Trayectoria profesional</li> </ul>	<p>-Las oficinas están colapsadas. [GD 3, SEF] -A nosotros nos piden muchas cosas, orientación intermediación inserción. en poco tiempo [GD 1, SEF] -SEF: Exceso de usuarios para atender 180 al mes- menos de 30 minutos atención- resto entidades sin límite tiempo [-GD1]Sin subvenciones para orientadores en los ayuntamientos -El trabajo de las OPEAS lo ha asumido la oficina de empleo [GD 3, SEF]</p> <p>-Derivación dinero a las agencias colocación -Se trabaja con objetivos de número no de calidad Exceso estructuración de los servicios. Exceso estadísticas [GD 1, SEF] -Reducción presupuestos -Derivación dinero Subcontratación de la orientación a empresas privadas -Los que diseñan las políticas desconocen que es la orientación -Orientación no es estadística -No se sabe incierta -Contratos inestables [GD1]</p>	<p>-A mí me llamaron de SEF para asistir dos horas con un SMS (Ahora la técnica es llamar al usuario grupal se le explica un poco y luego se cita con el orientador. [GD1] -Más facilidad, menos colas y no estar esperan tanto [GD2] -Estamos citados 6 personas más a la misma hora, yo estoy citada a la 9,30 y estábamos 4 personas, yo me quede alucinada. [GD1] -Las citas. los plazos -No muy cortos, no son. [GD1] -La falta de información sobre formación. Ponerlo por SMS. [GD3] -Pocos orientadores [GD3] -Actualmente lo veo difícil el tema laboral en el sector en que estaba porque buscan gente más joven [GD4] -Pocos orientadores [GD3] -Actualmente lo veo difícil el tema laboral en el sector en que estaba porque buscan gente más joven [GD4]</p>

Fuente: Elaboración propia en base a los comentarios de los grupos de discusión

Otra de las dificultades manifestadas respecto a la organización, es que el acceso a las ofertas de empleo está más difícil para el demandante de empleo ya que tiene que hacerse a través de la web y en ocasiones el enlace en dónde hay que mandar el currículum no funciona, así como tampoco la misma página del servicio dificultando con ello el acceso a la oferta.

*“Antes te ponían la dirección desde la empresa e ibas. Directamente, ahora tienes que mandar el currículum, eso no me gusta. [GD1u]. Había una oferta de camarero y no se podía mandar el currículum porque daba error, llame al SEF y dijeron a nosotros también nos da error, difícil, llegar a la oferta - yo creo que hay más filtro ahora que antes” [GD1u].*

## **6.2. Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario y opinión del usuario sobre la oferta de servicios de orientación**

En este punto se incluyen una valoración sobre cómo piensa el orientador que su usuario valora el servicio, además de lo que piensan ambos colectivos sobre la oferta del servicio sobre el papel del orientador, la utilidad de utilizar el servicio de orientación y la orientación que se ofrece en estos servicios.

Los orientadores tienen conciencia de que los servicios podían mejorar y que hay descontentos en los usuarios, pero manifiestan al mismo tiempo sus dificultades para realizar bien su trabajo:

*La gente sale quemada, se queman los orientadores y usuarios, y al final se desprestigia el trabajo de lo que hacemos orientación. Exceso burocracia y rellenar cuestionarios. No, Mucha gente no quiere que le orientes, quiere que le busque trabajo [GD 2]. Incoherencia entre los requisitos que se les pide y lo que se ofrece: cursos con ESO cuando no se tiene la primaria [GD 3] No, se les obliga si cobran. No sirve si no te interesa. El éxito del proceso es que el proceso sea voluntario [GD 4]; El orientador quiere orientar dar pautas, y es muy frustrante es frustrante y no le puedo dar de lo que ya ha hecho [GD 3]. el programa me exige clasificar. Todo se ha derivado al orientador, plan prepara, los mismo hacen los tramites [GD 2]; falta tiempo, día de gestor de colas tareas administrativas y de apoyo a otros compañeros demasiado ratio de personas, atendéis a demasiada gente por técnico, y segundo no existe una coordinación real entre intermediación clasificación prospección, orientación, falta coordinación de todo [GD 3].*

Por su parte el orientado tiene una sensación de que hay descontrol en el servicio, sobre todo cuando llegan por primera vez:

*A mí no me han dicho nada que tengo que traer. No que ya me lo dirán en marzo [GD1u]. Si tú me lo dices el primer día yo o traigo, no tener que darme otra cita [GP2u]. Nos explican muy bien cómo acceder en la página y como registrarse, eso es para los que tiene ordenador, el que no lo tiene te quedas apantallaos. Podrían darlo en papel o de otra forma [GD3u]. Si. Para ver formación y las ofertas no hacen falta contraseña, pero para inscribirte en una oferta de empleo si necesitas. ¿Y eso cómo se hace? Eso lo tiene que hacer el orientador [GD1 u]. Me parece que no es lo mismo lo que necesito yo que otra persona [GD2 u].*

El orientador también valora que los usuarios desconocen la función del orientador y en ocasiones produce malas interpretaciones ya que no conocen las situaciones laborales, la burocracia a que están sometidos y los recursos de que dispone el orientador.



Por lo que manifiestan que hay: *Falta de información sobre función orientador [GD 3]; Necesidad de cambio mentalidad usuario ante nueva situación. Compromiso del orientado por la formación [GD 1]; Desconexión entre entidades repercute en el orientado. En desconcierto y mala reputación [GD 4]; Trabajar por objetivos números. La burocracia quita tiempo al que le interesa GD 4]; clasificación, si se pierde mucho tiempo. Es la burocracia de la intermediación. [GD 3]; Aunque se llame itinerario personalizado, se hace lo mismo para todo el mundo [GD 3].*

Los usuarios debido al desconocimiento de la burocracia a la que están sometidos los orientadores hacen comentarios como:

*ya que si en su día me lo dice me tienes que traer esta documentación, yo le llevo. No tengo ficha ahora tengo que ir en marzo para llevar la documentación [GD1u]. Sí, pero luego piden contraseña. Yo me hinchado a mandar currículos y me los devuelven ponen correo erróneo [GD1u]. Pedimos cita para hacer el currículum, ella en ese día debería haber dicho traer los papeles, lo que no se puede es hacer perder el tiempo para actualizar lo que presentábamos [GD2u].*

Sin embargo, los usuarios manifiestan que, a pesar de todos los inconvenientes, el orientador como profesional, sí trabaja bien y que la falta de mayor atención al usuario, no se debe a ellos como orientadores, además en sus manifestaciones demuestran afecto hacia el orientador:

*¿Hay Recursos suficientes?, bastantes orientadores? ¿Eso se puede hacer 5 personas media hora? [GD1u]. Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar a objetivos [GD3u]; Muy bien hecho y bien planteado [GD3u]. Muy bien hecho y bien planteado. Necesitaría más tiempo para profundizar. Se necesitaría tener un nexo. Los orientadores están cualificados [GD3u]. Hacer seguimiento, ver tu proceso y tu evolución [GD4u]. Porque pasa hay mucha gente o pocos orientadores. [GD3u]. ¿La demanda? Pocos orientadores Ella sabe lo adecuado de cada una lo que necesitamos. Es como una amiga le tengo mucho cariño, es verdad. Están cualificado. Si [GD4u].*

Respecto a la Percepción orientador/orientado sobre la Oferta de servicios ambos colectivos manifiestan que es escasa y debería ampliarse:

*Escasa, insuficiente. [GD 1]. Difícil de profundizar en media hora. Hacemos lo que podemos. El itinerario no es personalizado. Todo igual para todos [GD 3]. Citas muy lejanas en el tiempo. Sin intimidad SEF / resto servicios si hay intimidad en la orientación [GD 1]. En el ayuntamiento no tienen tanta aglomeración, ella puede decir 15 sesiones, en el SEF no, 20 minutos y la tercera no pueden más. [GD1u].*

Sin embargo, los usuarios manifiestan que, a pesar de todos los inconvenientes, el orientador sí trabaja bien y que la falta de mayor atención no se debe a ellos como orientadores, además en sus manifestaciones demuestran afecto hacia el orientador:

*¿Hay Recursos suficientes?, bastantes orientadores? ¿Eso se puede hacer 5 personas media hora? [GD1u]. Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar a objetivos [GD3u]. Muy bien hecho y bien planteado [GD3u]. Muy bien hecho y bien*

planteado. Necesitaría más tiempo para profundizar. Se necesitaría tener un nexo. Los orientadores están cualificados [GD3u]. Hacer seguimiento, ver tu proceso y tu evolución [GD4u]; Porque pasa hay mucha gente o pocos orientadores. [GD3u]. ¿La demanda? Pocos orientadores Ella sabe lo adecuado de cada una lo que necesitamos. Es como una amiga le tengo mucho cariño, es verdad. Están cualificado. Si [GD4u].

**Tabla 5.19**

Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario y opinión orientador-usuario sobre la oferta de servicios de orientación

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Categoría 2.</b> <b>Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sobre el servicio</li> <li>Sobre el orientador</li> <li>Sobre utilidad de la orientación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La gente sale quemada, se queman los orientadores y usuarios, y al final se desprestigia el trabajo de los orientadores. Exceso burocracia y rellenar cuestionarios [ GD 1]</li> <li>-Se sienten acogidos. Apoyados, [GD 1, CD2],</li> <li>-El orientado desconoce lo que es la orientación</li> <li>-Mucha gente sólo quiere buscar trabajo, no orientación</li> <li>-No ven la necesidad de que tiene que reciclarse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La primera sesion fue grupal, pero ya hace 6-8 meses y no me han llamado. Fue el viaje, hablando mal de los tontos, ya que si en su día me lo dice me tienes que traer esta [GD1u]-</li> <li>-Si ella me llama varias veces a la semana para ver como estoy [GD4u]</li> <li>-La entrevista 15 m. en el SEF[GD2u]</li> <li>-En el SEF Que nos dan la cita dentro de dos meses [GD4u]</li> <li>-Para mi es perder el tiempo [GD2u]-</li> <li>-Ella planifica el tiempo, el tiempo justo [GD4u]</li> </ul>
<b>Categoría 3.</b> <b>Percepción del orientador/orientado sobre la Oferta de servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La orientación que se ofrece</li> <li>Planificación proyecto profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Escasa, insuficiente. Difícil de profundizar en media hora. Hacemos lo que podemos [GD1],</li> <li>-El itinerario no es personalizado. Todo igual para todos [GD 3].</li> <li>-Citas muy lejanas en el tiempo.</li> <li>-Sin intimidad SEF / resto servicios si hay intimidad en la orientación [GD 1,</li> <li>-La burocracia quita tiempo a la orientación GD 3].</li> <li>-No hay tiempo para trabajar el proyecto profesional. Mucha gente sólo quiere buscar trabajo [GD2]</li> <li>-Incoherencia entre lo que se les pide para acceder a formación y la realidad [DG3]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Depende quien te toque, algunos bien [GD1u]</li> <li>-Para mí es perder el tiempo.</li> <li>-Pues no, no sirve para nada. [GD2u]</li> <li>-Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar a objetivos [GD3u]</li> <li>-Muy bien hecho y bien planteado [GD3u]</li> <li>-Los orientadores están cualificados [GD3u]</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia en base a los comentarios de los grupos de discusión

### 6.3. Percepción sobre las dificultades para el trabajo y necesidades

En esta categoría se ha valorado las dificultades con las que se encuentra el orientador para realizar su trabajo de orientación, en concreto sobre el tiempo de dedicación, recursos y condiciones de trabajo, así como las necesidades para realizar bien el trabajo tanto en formación como en comunicación y organización. Simultáneamente los usuarios valoran

también esos aspectos y como repercuten en la orientación. Por último, se valora el futuro profesional del orientador.

Los orientadores perciben su perfil de cualificación como adecuado para su puesto, con buenos recursos profesionales para utilizar en su trabajo, aunque demandan reciclaje profesional sobre todo respecto a la normativa de la misma entidad y el manejo de nuevas tecnologías. Manifiestan una alta preocupación por que se logre un reconocimiento y profesionalización de esta actividad mediante una formación especializada tipo postgrado, exclusiva para la profesión de orientador/a. Mientras que los usuarios consideran que el exceso de usuarios atendidos dificulta la tarea y sobre todo el poco tiempo que se dedica a la atención.

El futuro profesional se percibe inestable, lo que repercute negativamente en el usuario y en la relación entre los propios orientadores, quienes tienden a competir entre sí. Apuntan a la necesidad de un mayor contacto y colaboración entre entidades y servicios para no perjudicar a los usuarios. Y a su vez, temen la privatización de los servicios de orientación, señalándolo como muy negativo para la orientación, ya que se entendería ésta únicamente como gestión de ofertas e inserción profesional de forma rápida, sin atender otras necesidades reales que tiene el orientado a lo largo de toda su trayectoria profesional:

*Debería existir más contacto entre orientadores; [GD 1, SEF]; realizar más Jornadas de orientadores; [GD 3, SEF]. Se debería retomar la asociación de orientadores; pero si los orientadores no tienen interés (...) no participan; [GD 4, SEF]; quiero decir que, si se tiene contrato inestable y te tienes que ir, el usuario es el perjudicado; yo estoy por convenios, cuando los aprueban tengo trabajo. [GD 1, Crecer]; la orientación está infravalorada, porque no se ha profesionalizado; pero no hay nada específico en formación reglada que te enseñe a ser orientador [GD 4, COIE Univ. de Murcia], la gente sale quemada, se queman los orientadores y usuarios, y al final se desprestigia el trabajo de los que hacemos orientación. [GD 4, ADL Murcia]. No nos apoyamos, nos ocultamos la información ya que mi puesto puede peligrar; [GD 1, SEF].*

Hay una percepción de que la orientación se tenderá a privatizar a través de las agencias de colocación, lo que repercutirá en la orientación que se ofrezca al usuario:

*La orientación habrá que pagarla. Sí, habrá una carta de servicios con una calificación de precios (...), si la empresa contrata esos servicios se contratarán y si no, ésta no se realizará; [GD 2, PERSON]. Hay reducción de presupuestos para derivar dinero a 20 agencias colocación; [GD 1, UGT]; éstas agencias no pueden dar orientación de calidad; la orientación es una política social y sólo puede hacerla la administración que no busque beneficio económico; si se cobra se pervierte la orientación [GD 4, ADL. Murcia]. Hay en otras comunidades autónomas en que los servicios de orientación se han hecho convenios*

*con agencias de colocación y me imagino cobran por la inserción [GD 3, SEF]; el futuro, no se sabe incierto, contratos inestables [GD 1, UGT].*

Los usuarios demandan más orientadores para ser atendidos con más tiempo y dedicación. Acceso más directo a los departamentos de orientación. Una de las dificultades en el servicio es que hay mucha distancia entre la cita y la orientación:

*¿Por qué pasa hay mucha gente o pocos orientadores? ¿La demanda? puede ser porque hay cientos de personas y no pueden hacerlo [GD2 u], Pocos orientadores [DG 3u]; ya que andan muy apretado de agenda, que sea más amplio. Deberían Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas. Ya que andan muy apretado de agenda, que sea más amplio [GD2u].*

Respecto al futuro profesional de orientador, los orientadores se quejan de la poca estabilidad laboral y de la falta de cualificación, así como del poco reciclaje profesional. Existe mucha competencia entre orientadores fruto de las malas condiciones laborales. El cambio pasa por un cambio en la cualificación inicial, así como una apuesta por su especialización.

*La orientación está infravalorada, porque no se ha profesionalizado [GD3]. La Orientación habrá que pagarla con más orientadores o cambiando la estrategia [GD3]; más recursos. Especialización de la profesión por campos [GD1]. La formación inicial lo que nos garantizaría es que incluso en el contexto privado con su código deontológico [GD4]; pero no hay nada específico en formación reglado que te enseñe a ser orientador [GD3]. Necesidad de la profesionalización de la formación inicial de los orientadores y el cuerpo teórico que nos dé substrato a la actividad que hacemos, una investigación aplicada; La dignificación de la profesión hacer estudios de herramientas concretas a usar con el usuario, esto se puede extrapolar. Porque no te vienes a mi servicio y ves lo que hago y lo que yo hago se puede transpolar a lo que tú haces [GD4].*

Para adquirir mayor cualificación se propone:

*Investigar cada uno en su campo [GD4]. Los usuarios respecto a la situación de los orientadores manifiestan que Hay pocos orientadores [GD3u]; deberían Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas [GD3u]; puede ser que porque hay cientos de personas y no pueden hacerlo [GD1u]. Me faltó, pero dan tarde las citas [GD2u].*

Es necesaria según los orientadores una mayor coordinación entre administraciones. Valoran que se debería realizar coordinación entre los servicios y en la misma consejería [GD3]; La dignificación de la profesión hacer estudios de herramientas concretas a usar con el usuario, esto se puede extrapolar. Porque no te vienes a mi servicio y ves lo que hago y lo que yo hago se puede transpolar a lo que tú haces investigar cada uno en su campo [GD4].

**Tabla 5.20**

*Percepción del orientador sobre las dificultades para el trabajo y necesidades*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Categoría 4. Dificultades para el trabajo del orientador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Recursos</li> <li>• Burocracia</li> <li>• Aislamiento</li> </ul>	<p>-Trabajamos por objetivos. Ahora la primera cita se da a los dos meses desde la sesión grupal [GD 1, SEF, GD2]</p> <p>-El orientador hace trabajos administrativos de mecanizado de datos, hace de todo si es preciso. El programa me exige clasificar.</p> <p>-Pocos recursos: pocos cursos que ofrecer</p> <p>-Falta formación en nuevas tecnologías</p> <p>-Espacio reducido- falta intimidad. -Mala planificación espacios [GD1,2,3,4]</p> <p>-Exceso burocracia. Rellenar documentos. Trabajo administrativo</p> <p>-La desconexión entre entidades repercute en el orientado [GD 4, SEF; GD 1, SEF]</p>	<p>-En el ayuntamiento no tienen tanta aglomeración, ella puede decir 15 sesiones, en el SEF el espacio de atención es pequeño, Hay mucho jaleo. No hay despacho privado [GP2u]</p> <p>-Ya que andan muy apretado de agenda, que sea más amplio [GD2u]</p> <p>-SEF no, 20 minutos y la tercera no pueden más. [GD1u]</p> <p>-Nos explican muy bien cómo acceder en la página y como registrarse, eso es para los que tiene ordenador</p> <p>-Podrían darlo en papel o de otra forma [GD2u]</p> <p>-Una de las dificultades en el servicio es que hay mucha distancia entre la cita y la orientación porque pasa hay mucha gente o pocos orientadores [GD3u]</p> <p>-Tener más clara la pantalla de inscripción de la cita del programa ORION. No se ve bien [GD3u]</p>
<b>Categoría 5. Necesidades del orientador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Formación</li> <li>• Organización</li> </ul>	<p>-Mayor conexión con el servicio - Mayor conexión entre orientadores.</p> <p>-Retomar Asociación profesional de orientadores [GD 4, SEF, ADL Murcia]</p> <p>-Cierta formación específica que nos de nuevas ideas, nos dé información. Dos cursos anuales de reciclaje. Tener horas para formación dentro del horario, que se nos informen.</p> <p>-Formación para Gestión interna del tiempo. gestión del tiempo, de las emociones [GD 4, COIE Univ. de Murcia]</p> <p>-En las oficinas se debería delimitar las competencias. - Mayor información de los cambios del sistema. Reducir el número de usuarios, el exceso de usuarios que tiene el orientador. Cambiar la estrategia [GD 1, SEF, GD3]</p>	<p>-Que lo hubiera dicho en la grupal. También fue la otra vez para informarme, fue frustrante porque no pudimos hacer nada [GD1]</p> <p>-Si tú me lo dices el primer día yo lo traigo..., no tener que darme otra cita [GD2]</p>

*Fuente:* Elaboración propia en base a los comentarios de los grupos de discusión

**Tabla 5.21**

*Percepción del orientador sobre el futuro profesional*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Categoría 6. Percepción del Orientador /orientado sobre el futuro profesional del orientador</b>	•Contratación	-Futuro Incierto. Necesidad de estabilidad profesional. Rumores de que los servicios de orientación se convenían con agencias de colocación. [GD3, GD1]	-Deberían Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas. [DG2u] -Hay pocos orientadores [GD3u]
	•Formación	-Recurrir a la universidad para que nos forme en determinadas áreas y mejore y homogeneizar las herramientas.	
	•Peticiónes para el futuro	-La dignificación de la profesión. Concienciarse sobre la importancia de la Asociación profesional. Necesidad de la profesionalización de la formación inicial de los orientadores y el cuerpo teórico que nos dé substrato a la actividad que hacemos, una investigación aplicada -Regular el acceso a la profesión con un censo y competencias definidas. [GD4] -Especializar con máster de dos años; [GD3]Pero no hay nada específico en formación reglado que te enseñe a ser orientador. - Especialización de la profesión por sectores profesionales. [GD 1, UGT, DG2, GD3]	-Debería haber más orientadores [GD4u] -Debería haber acceso más directo a los departamentos de orientación [GP2u]

*Fuente:* Elaboración propia en base a los comentarios de los grupos de discusión

#### 6.4. Buenas prácticas

Se define como buenas prácticas en los Servicios de empleo, *las experiencias, acciones, conductas o procedimientos que muestran unos resultados satisfactorios y funcionales de y para la acción orientadora* (Suárez-Ortega, Sánchez-García, García-García, 2016,p.45) y éstas son ampliamente tratadas por diferentes autores y organismos internacionales (CEDEFOP, 2006, 2009; Consejo de Europa.2004a; OCDE, 2004b; OCDE y European Commission, 2004c; OIT, 2009, OIT-FUNDAMENTALS 2016; Vuorinen y Watts, 2011, 2012).

En este estudio se han valorado las buenas prácticas de los servicios de orientación; las que se realizan en la actualidad, y las que se considera deberían realizarse. Por un lado, orientadores y orientados valoran muy positivamente en algunos aspectos las buenas prácticas

en los servicios, sobre todo las relacionadas con el fruto de su trabajo y esfuerzo diario, pero no lo hacen respecto a los recursos disponibles para la orientación.

Como buenas prácticas, destacan el buen trato que recibe el usuario por parte de los servicios de orientación, creando un clima de confianza entre orientador y orientado. Se les permite participar en su proceso de inserción. Valoran la importancia del papel que tiene el orientador en el cambio de mentalidad del orientado sobre el proceso y contenido de la orientación:

*Pues ofrecemos mucho calor, vienen desesperanzados y necesitan que se les solucione sus dificultades [GD 1, ADL Murcia]<sup>14</sup>. Me conocía y sabía lo que necesitaba en las siguientes sesiones [GD3u]. Dedicación especial y cuando lo necesitan vienen y el tiempo que quieran [GD 1, Crecer]; cuando vienen personas mayores que se sienten incapaces y salen tan contentos porque han logrado hacer un currículum que antes era un mundo y no sabían ni que existía [GD 2, SEF]; me ayuda para buscar curso porque yo no tengo formación [GP1u]. Sí, yo lo creo y es imprescindible que se cambie la mentalidad y que la gente acepte la necesidad del cambio. Nosotros tenemos un gran papel en ello [GD 3, SEF]. El orientado desconoce lo que es la orientación [GD 4, SEF]. Ellas transmiten ilusión. Me siento a gusto [GD 4, u].*

Los orientadores de las empresas privadas y de los ayuntamientos valoran positivamente la dedicación de tiempo al usuario y la intimidad del proceso.

*Yo tengo la posibilidad de estar una hora, hora y media, esa es la diferencia con vosotras en las oficinas de empleo [GD 2, PERSON]. En mi caso, lo que vayan necesitando; sesiones de hora y media; cierro la puerta y estamos solos sin interrupciones [GD 4, COIE Univ. de Murcia]; ahora no tengo límite de tiempo de atención [GD 1, ADL Alcantarilla]. Trabajamos por la calidad y para llevarlos hasta el final del proceso [GD 2, PERSON].*

Valoran como buenas prácticas deseables, el disponer de más tiempo de atención al usuario, así como poder centrar el proceso en el usuario y en su perfil profesional, adaptarse más a las necesidades profesionales del orientado. Además, consideran imprescindible para un buen funcionamiento del servicio la eliminación de la burocracia en su trabajo para centrarse en el proceso de orientación.

*Analizar cuáles son los usuarios que necesitan realmente atención [GD 3, SEF]. Eliminar burocracia, [GD 2, SEF]; centrarse en la orientación desde la primera cita [GD 1, SEF]; aquí la orientación se hace personalizada [GD3u]; el tiempo de atención es fundamental [GD 2, PERSON]; trabajar por la calidad [GD 1, UGT]. Necesitamos más tiempo, trabajar por objetivos está bien pero la calidad es importante; que existiera un buen sistema de recepción de esos usuarios, de clasificación de otra manera, de asignación de usuarios en función de*

---

<sup>14</sup> En la valoración de las Buenas prácticas se especifica la entidad que realiza en comentario positivo, mientras que en el resto de las valoraciones se mantiene el anonimato de la entidad que realiza el comentario.

*sus perfiles [GD 1, 2, SEF]. Valoran que nos adaptemos a sus necesidades y que puedan participar del proceso [GD 1, ADL Alcantarilla]; te ayudan al autoconocimiento personal, mediante el autoconocimiento, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles que tenemos [GD3u]; dan herramientas dirigidos a recursos de internet para buscar empleo. y páginas web [GD3u]. Me ha centrado objetivos y recursos y marcarse unas metas hasta llegar al objetivo [GD3u].*

Sin embargo, todos los orientadores consideran que existe falta de coordinación entre las administraciones e inciden también en la necesidad de comunicación entre las entidades y los orientadores:

*No existe coordinación con las entidades, con la Consejería, con el IMAS, con el SEF no se han reunido en su vida [GD 2, Fundosa]; no se reúnen para establecer estrategias; los que diseñan las políticas desconocen qué es la orientación [GD 2, SEF]; la desconexión entre entidades repercute en el orientado, en desconcierto y mala reputación [GD 1, COIE]; Realizar coordinación entre los servicios y en la misma consejería [GD 3, SEF].*

Respecto a la percepción que tienen sobre el futuro profesional del orientador, no se percibe como buena práctica las condiciones profesionales en las que está el orientador, tanto a nivel de estabilidad laboral como otras necesidades de cooperación y profesionalización de la profesión. Por ello, los participantes en los grupos de discusión, muestran una desconfianza sobre su futuro profesional. Se sienten desprotegidos y aislados unos de otros, a la vez que desmotivados. Además, se percibe la necesidad de una mayor especialización de la profesión, manifiestan que la situación actual de los servicios perjudica la imagen del orientador y la precariedad laboral perjudica la imagen de la orientación y hace que se produzca deslealtad entre orientadores.

Sobre este punto destacar que varias de las opiniones de los orientadores coinciden con las dimensiones que presenta la escala que evalúa la satisfacción laboral de los orientadores de, Anaya Nieto, Suárez Riveiro (2005) como son el sentimiento de adecuación entre las cualidades personales y características del trabajo, la visión del trabajo como medio adecuado para el desarrollo personal, las oportunidades de desarrollo futuro o el reconocimiento del propio desempeño laboral.

*Debería existir más contacto entre orientadores [GD 1, SEF]; realizar más Jornadas de orientadores; [GD 3, SEF]. Se debería retomar la asociación de orientadores; pero si los orientadores no tienen interés (...) no participan [GD 4, SEF]; quiero decir que si se tiene contrato inestable y te tienes que ir, el usuario es el perjudicado; yo estoy por convenios, cuando los aprueban tengo trabajo [GD 1, Crecer]; la orientación está infravalorada, porque no se ha profesionalizado; pero no hay nada específico en formación reglada que te enseñe*



*a ser orientador [GD 4, COIE Univ. de Murcia]; la gente sale quemada, se queman los orientadores y usuarios, y al final se desprestigia el trabajo de los que hacemos orientación [GD 4, ADL Murcia]. No nos apoyamos, nos ocultamos la información ya que mi puesto puede peligrar [GD 1, SEF].*

Respecto al futuro de la orientación, hay una percepción de que la orientación se tenderá a privatizar a través de las agencias de colocación, lo que repercutirá en la orientación que se ofrezca al usuario:

*La orientación habrá que pagarla. Sí, habrá una carta de servicios con una calificación de precios (...), si la empresa contrata esos servicios se contratarán y si no, ésta no se realizará [GD 2, PERSON]; hay reducción de presupuestos para derivar dinero a 20 agencias colocación; [GD 1, UGT]; éstas agencias no pueden dar orientación de calidad; la orientación es una política social y sólo puede hacerla la administración que no busque beneficio económico; si se cobra se pervierte la orientación. [GD 4, ADL Murcia]; hay en otras comunidades autónomas en que los servicios de orientación se han hecho convenios con agencias de colocación y me imagino cobran por la inserción. [GD 3, SEF]; el futuro, no se sabe incierto, contratos inestables [GD 1, UGT].*

**Tabla 5.22**

*Buenas prácticas en los Servicios de Orientación*

<i>Categoría 7. Buenas prácticas</i>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La participación de los usuarios;</li> <li>• La competencia profesional de los orientadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Confianza del usuario cuando llevas todo su proceso de inserción</li> <li>-Adaptarse a sus necesidades. Trato muy humano</li> <li>-Permitir que participen del proceso. Atención personalizada desde lo más básico.</li> <li>-Aclarar intereses del orientado</li> <li>-La orientación no es la inserción, es la herramienta</li> <li>-Trabajamos por la calidad y para Llevarlos hasta el final del proceso. Es importante no perder el concepto de orientación.</li> <li>-Trabajar por calidad en la orientación no trabajar por hacer números de usuarios, eso resta la calidad.</li> <li>-Lograr un buen sistema de recepción de esos usuarios, de clasificación de otra manera, de asignación de usuarios en función de sus perfiles,</li> <li>- Citas más próximas no al mes y más agilidad en los trámites.</li> <li>-Realizar coordinación entre los servicios y en la misma consejería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Te ayudan al autoconocimiento personal, mediante el autoconocimiento, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles que tenemos. [GD3u]</li> <li>-Dan herramientas dirigidos a recursos de internet para buscar empleo. Páginas. [GD3u]</li> <li>-Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar al objetivo [GD3u]</li> <li>-La decisión de elegir entre practicas o terminar, Me permitió Tomar el mando de mi situación [GD3u]</li> <li>aquí la orientación se hace personalizada [GD3u]</li> <li>-La verdad es que siempre bien. Tratan con educación, pero aquí hay un punto diferente [GD4u]</li> <li>-Lo que no se puede es hacer perder el tiempo para actualizar lo que presentábamos (GD2u)</li> <li>-Es importante reflejar Se desconoce el servicio d orientación. [GD3u]</li> <li>-No hay suficiente información, - Deberían informarte igual que lo hacen en el bachiller pues aquí también decir hay esto para informarte Deberían ponerlo en el centro social la información [GD3u]</li> <li>-Una de las dificultades en el servicio es que hay mucha distancia entre la cita y el orientador Porque pasa hay mucha gente o pocos orientadores [GD3u]</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mejora del servicio</li> </ul>		

*Fuente:* Elaboración propia en base a los comentarios de los grupos de discusión

Por último, para mejorar el futuro de la orientación la solución que proponen es la profesionalización y formación de calidad del orientador, el reciclaje y especialización del orientador mediante postgrados, formación que la universidad puede aportar:

*Especialización de la profesión por campos [GD 2. PERSON]; la orientación está infravalorada, porque no se ha profesionalizado. La diversidad de perfiles que harán que se enriquezca la profesión [GD 1. SEF]; pero no hay nada específico en formación reglado que te enseñe a ser orientador [GD 3. SEF]. Dignificar la profesión y hacer estudios de herramientas concretas a usar con el usuario, esto se puede extrapolar [GD 4. SEF]; regular el acceso a la profesión con un censo y competencias definidas (...) en la universidad para que nos forme en determinadas áreas y mejore; (...) y da herramientas y homogeneizar las herramientas, cada uno con su enfoque; especializar con Máster de dos años; necesidad de la profesionalización de la formación inicial de los orientadores y el cuerpo teórico que nos dé substrato a la actividad que hacemos, una investigación aplicada [GD 4, COIE Murcia].*

Las buenas prácticas suponen para los orientadores un reto y al mismo tiempo un logro ya obtenido, sobre todo las que se refieren a su vinculación profesional con la orientación, compromiso ético, responsabilidad con su trabajo y por ello, en sus comentarios proponen las mejoras ya expuestas para mejorar la calidad de los servicios. Por otro lado, como se ha podido apreciar los comentarios de los usuarios de los servicios de orientación, también valoran la profesionalidad del orientador y echan en falta algunas mejoras en los servicios sobre todo en el aumento del personal para poder recibir una orientación personalizada de calidad y además piden que las estructuras físicas y los recursos y la organización de las entidades se adapten a ellos y sus necesidades en materia de orientación profesional.

## 7. Síntesis de resultados

En relación con el objetivo 1 de esta investigación, y como fruto del análisis documental llevado a cabo, se ha obtenido un inventario o mapa de los recursos y servicios de orientación para el empleo existentes en la Región de Murcia. De ellos, se han descrito en profundidad 5 de los servicios/programas, que constituyen una muestra altamente representativa sobre el conjunto de los 60 servicios que se han inventariado en 2016 (Tabla.5.1).

En el sector público, el primero de ellos se desarrolla a nivel autonómico por el Servicio Regional del Empleo y Formación (SEF), siendo el principal servicio público que proporciona orientación profesional a los ciudadanos.

El SEF, atiende a todo tipo de demandantes de empleo que estén en situación de desempleo o quieran mejorar su ocupación. Esto se realiza a través de aproximadamente 124 asesores personales de empleo (APE) que atienden a los usuarios en su Unidad de Redes de las 25 Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (SEFCARM, 2016).

La orientación que realiza es un proceso de ayuda permanente cuya finalidad es que el usuario adquiera competencias personales, laborales y sociales que le ayuden a acceder y mantener un empleo fomentando de esta manera la autonomía y el autoconocimiento personal. Para ello, se apoya en los recursos de un amplio organigrama (Tabla 5.2) que facilitan la labor de orientación. Especialmente la orientación se apoya en la sección de orientación, la de calificación y clasificación de demandantes de empleo y en la de Intermediación y Contratos. Estas secciones juntas facilitan la reinserción profesional de los usuarios que es el fin último del servicio, lograr la inserción laboral y contribuir a un desarrollo óptimo de la carrera del ciudadano.

Para realizar el proceso de orientación el SEF se basa en diferentes programas ya descritos en el capítulo y que se pueden resumir en unas modalidades de orientación para la inserción laboral, para la gestión de la carrera y una orientación para el diagnóstico de competencias personales que puedan afectar a la búsqueda de empleo. Todo ello a través de un itinerario personalizado en el que después de la fase de acogida y un diagnóstico de necesidades se deriva a formación o a desarrollo de habilidades para iniciar la búsqueda de empleo y la inserción sociolaboral. Además, se realiza un seguimiento del usuario tras finalizar el proceso.

En el contexto universitario, el servicio de orientación de la Universidad de Murcia, la mayor universidad pública de la Región, ofrece un servicio de orientación para los egresados y estudiantes de dicha universidad. Su objetivo es facilitar el acceso al primer empleo, mejorar el conocimiento de los usuarios, dotando al estudiante de unas habilidades necesarias para enfrentarse a la búsqueda de empleo. El perfil del usuario es el del estudiante que se encuentra a la mitad de la carrera y necesita orientación sobre las alternativas laborales que encontrará o una reorientación de dichos estudios. Por otro lado, los egresados de la UMU, que quieren empezar su actividad laboral y desconocen los recursos de búsqueda de empleo.

Los programas de orientación se resumen en tutorías individualizadas en el mismo servicio de orientación y las acciones grupales en las facultades en donde se tratan temas relacionados con recursos de búsqueda de empleo y desarrollo de competencias personales y profesionales. El COIE presta una gran importancia en la formación en competencias y por ella realiza además una serie de talleres y actividades para desarrollar estas habilidades en el colectivo que atiende. Para ello se basa en personal externo y cualificado en dichas disciplinas (Tabla 5.13). Dispone además de recursos interactivos en su página web Orión, para formar en recursos de búsqueda de empleo y una guía de salidas profesionales de cada carrera.

En la administración local, los servicios proporcionados por tres grandes municipios de la Región, se caracterizan por realizar orientación profesional bajo el amparo de las subvenciones del SEF, a través de los fondos europeos o de la Dirección General de Juventud. Normalmente, la orientación se realiza a través de la Agencia de Desarrollo Local o la Agencia de colocación aprobada por el SEF. Los tres Ayuntamientos, Murcia, Molina de Segura y Alcantarilla, disponen pertenecientes a los Centros Locales de empleo, de un servicio de orientación para jóvenes de 16 a 29 años inscritos o no a garantía juvenil y un servicio para el resto de los demandantes de empleo. Los orientadores son contratados anualmente en base a las subvenciones disponibles. En alguna ocasión comparten espacio y en otros están claramente desvinculados. La orientación en las entidades locales está muy relacionada con los proyectos formativos que el SEF, impartidas por sus entidades colaboradoras y que se desarrollan en su municipio o en municipios cercanos. Además, están muy vinculados a las oficinas de empleo, especialmente en el caso de la garantía juvenil. El plan de trabajo es similar al del SEF con un itinerario personalizado de los usuarios y un seguimiento de las acciones. También se realizan actividades en los institutos con la finalidad de prevenir el fracaso escolar e incentivar en las acciones formativas. Las acciones de orientación que se realizan son de información laboral,

orientación en la búsqueda de empleo, intermediación laboral, asistencia al autoempleo, orientación hacia la formación y cualificación profesional. Además, se dispone de la gestión de la bolsa de trabajo o de la Agencia de colocación para ayudar a la inserción profesional de los usuarios.

En el sector privado, se ha realizado el análisis de dos entidades sin ánimo de lucro conectadas entre sí, en este caso ONCE y FUNDOSA, que atienden específicamente a la población con discapacidad física, intelectual, sensorial o enfermedad mental con un mínimo del 33 % reconocido por el IMAS. Su objetivo principal mediante la orientación, es contribuir a hacer realidad la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, y lograr su efectiva inclusión, así como su plena participación en la sociedad. Sus acciones se caracterizan por la promoción de la cualificación profesional, las competencias laborales y las habilidades personales y profesionales, como factores determinantes del nivel de empleabilidad de las personas con discapacidad y, por tanto, en el proceso de integración laboral. y la promoción de la accesibilidad universal y el diseño para todos Sus servicios son gratuitos, están cofinanciados por la Fundación ONCE y el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Por Talento ya mencionado. En los servicios de orientación se realiza Coordinación y ejecución de acciones de orientación profesional individualizada. Diagnósticos personales sobre perfil y necesidades, mediante entrevistas. Itinerarios de inserción laboral, todos los colectivos y diseño de planes de formación y recualificación, oportunidades de empleo y formación. Desarrollo de competencias profesionales. Y también intermediación, prospección de empresas.

Asimismo, el análisis de algunas agencias privadas de colocación nos permite considerar que su alcance está referido que 52 de ellas están autorizadas por el SEF, se presentan sin ánimo de lucro. De ellas, 8 están integradas en las Entidades Locales de Empleo de los Ayuntamientos. Otras 8 son entidades de discapacidad o con fines sociales y la mayoría son Empresas de trabajo temporal, empresas privadas de formación, organizaciones empresariales (Tabla 5.15). Con esta diversidad de entidades, se aprecia que no todas ofrecen servicio de orientación profesional (Tabla 5.16). En total unas 18 entidades ofrecen dichos servicios en su web.

Respecto a los perfiles de los profesionales que atienden estos servicios, se aprecia que dependiendo de su condición atiende a diferentes usuarios, discapacidad, vulnerabilidad social, o demandantes de empleo en general. Destacar que la mayoría de los 142 orientadores de la

Tabla 5.18 tenían una formación de Licenciado. Con la carrera de Psicología o Pedagogía y Graduado Social. Pero también hay de Derecho, Magisterio, Asistente sociales, Economistas y otras carreras minoritarias. La situación profesional es de contratados laborales bien a través de una bolsa de trabajo como en el caso del SEF o contratación temporal por obra y servicio en las entidades locales. Se aprecia más estabilidad laboral en el caso de la ONCE. Y en el COIE que, en la actualidad, son contratados laborales fijos.

Como fruto del análisis detallado de la situación de la orientación profesional y de los diferentes servicios de empleo a lo largo de los últimos años en la Región de Murcia, concretamente en los 6 servicios seleccionados para el estudio, se puede apreciar que ha existido una evolución de los mismos y de sus programas de orientación, vinculados por un lado a la situación de crisis de los últimos años y a las políticas de empleo y fondos recibidos de la Unión Europea. Esta evolución se ha producido con la sustitución de las acciones OPEA que tenían periodicidad de 6 a 9 meses, a constituirse en las 25 oficinas de empleo unos servicios de orientación permanente. Además, en el 2016 se crearon también con fondos europeos los servicios de orientación de Garantía Juvenil en las entidades locales. Si se analiza en el tiempo, desde 1990 se fomentaron las acciones de Orientación OPEA y estuvieron instauradas en todos los Ayuntamientos y entidades sin ánimo de lucro de la Región, consiguiendo el SEF la existencia de una red de orientadores muy numerosa. Destacar que en el año 2011 la Red disponía de 165 orientadores laborales, de los cuales 127 pertenecían a 61 Entidades Colaboradoras (SEFCARM 2010, p.1185). Pero con la crisis de los últimos años, los presupuestos para la contratación de orientadores bajaron tanto que de los 2.176.670 euros del 2011 previstos para las acciones OPEA, *se pasó en el año 2012 a 595.644,4 euros, por lo que en ese año únicamente se contrataron 27 orientadores* (SEFCARM, 2013, p.308). En organizaciones de atención a personas con discapacidad, los orientadores contratados para atender al colectivo con discapacidad se mantuvieron en los centros, en el 2015 contrataron 18 orientadores (SEFCARM.es, 2016).

El panorama de la orientación en la Región cambió cuando los orientadores se incorporaron a las oficinas de empleo. Según la memoria del SEF del 2015, la Red disponía en dicho año de 124 orientadores laborales en las 25 oficinas de empleo de la Región. Esto indica que la orientación profesional está centralizada en el Servicio Regional de Empleo y Formación y ha desaparecido de las corporaciones locales al desaparecer las subvenciones, como se indica en la memoria del 2014 el dinero destinado en años anteriores a las acciones de las

corporaciones locales para orientación, pasó al *mantenimiento de estas acciones a través de los Orientadores/as y Promotores de Empleo ubicados en las Oficinas de Empleo* (SEFCARM, 2014a, p.176). No obstante, anotar que a finales del 2015 se concedieron subvenciones destinadas a contratar a orientadores para atender a mayores de 30 años en centros colaboradores privados sin ánimo de lucro para realizarlas a partir del 2016., por último según la memoria del SEF 2017, en 2017 se renovó el contrato en 2017 a 104 orientadores, de ellos 50 Orientadores/as Laborales, para el “Programa de Mejora de la Atención a Parados de Larga Duración”, 38 orientadores/as laborales, para el “Programa Orientación y Acompañamiento Activo al Empleo”, 14 orientadores/as laborales, para el “Programa Garantía Juvenil” (SEF, 2018,p 67).

Existen también en la Región, los centros locales de empleo dependientes de la Dirección Regional de Juventud que aparecieron por el año 2000 y que también han visto reducidas sus subvenciones y con ello, la reducción de jornada de los orientadores a media jornada. Aunque en los dos últimos años ha habido un incremento de orientadores contratados para Garantía juvenil, también a media jornada.

La reducción de subvenciones y la centralización de las acciones de orientación a las oficinas ha provocado la excesiva masificación de usuarios en los servicios de empleo; tal como se han indicado los orientadores en los grupos de discusión realizados en este estudio. Las acciones OPEA a pesar de estar también muy estructuradas, se disponía de más tiempo de atención a los usuarios que en las oficinas de empleo. Por otro lado, en los últimos años los orientadores tenían acceso a la plataforma del SEF, por lo que facilitaba los recursos de orientación y el contacto con los demás orientadores. Con la desaparición de las subvenciones a los ayuntamientos para orientación, en la mayoría de ellos, ha desaparecido el servicio a excepción de los orientadores para jóvenes menores de 30 años que aún se mantienen, aunque a mitad de jornada laboral. En cuanto a los servicios de la Universidad, atienden exclusivamente a sus estudiantes y egresados, y actualmente se financian con fondos propios de la Universidad.

Respecto a la población atendida en los servicios de empleo en la actualidad, las 25 oficinas de empleo atienden a todos los demandantes de empleo o trabajadores que tengan mejora de empleo. Además, se designa uno o varios orientadores por oficina para el colectivo de jóvenes de garantía juvenil.

**Tabla 5.23a**

*Mapa de servicios y de recursos de Orientación en la Región de Murcia derivado de las entidades analizadas*

<b>ENTIDADES</b>	<b>TIPO DE ACCIONES O SERVICIOS</b>	<b>PROGRAMAS Y RECURSOS</b>	<b>DESTINATARIOS</b>	<b>PROFESIONALES</b>
<b>SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN DE LA REGIÓN DE MURCIA (SEFCARM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> <li>• Información,</li> <li>• Acompañamiento Activo al Desempleo</li> <li>• Itinerarios de inserción</li> <li>• Formación ocupacional</li> <li>• Calificación y Clasificación de los Demandantes de Empleo.</li> <li>• Intermediación y Contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Taller de Búsqueda por Internet. Nivel I- II</li> <li>➢ Taller de Habilidades de Entrevista.</li> <li>➢ Taller de Recursos de Búsqueda de Empleo.</li> <li>➢ Taller de Red Eures (búsqueda de empleo en Europa)</li> <li>➢ Taller Activación (para usuarios desmotivados en la búsqueda de empleo)</li> <li>➢ Aulas de Búsqueda de empleo(Técnicas innovadoras para buscar empleo)</li> <li>➢ Plataforma FOL</li> </ul>	Todo tipo de demandantes de empleo y demandantes de mejora de empleo de la Región de Murcia.	124 orientadores laborales. (2015)
<b>UNIVERSIDAD DE MURCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas de orientación profesional.</li> <li>• Charlas sobre salidas profesionales y búsqueda de empleo.</li> <li>• Formación para el desarrollo de competencias.</li> <li>• Talleres de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Entrevistas individuales</li> <li>➢ Actividades de Orientación en facultades</li> <li>➢ Proyecto Tool box</li> <li>➢ Ferias de empleo</li> <li>➢ Aplicación Informática ORION</li> </ul>	Estudiantes y licenciados de la UMU	2 orientadores 1 técnico selección en agencia de colocación, 1 prospector de empleo 1 socióloga para el observatorio de empleo
<b>AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE MURCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación laboral en la búsqueda de empleo</li> <li>• Orientación académica</li> <li>• Orientación para la inserción laboral y para la gestión de la carrera profesional</li> <li>• Asistencia al autoempleo</li> <li>• Bolsa de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Tutorías individuales</li> <li>➢ Acciones grupales</li> <li>➢ Proyectos formativos de empleo y formación</li> <li>➢ Lanzaderas de Empleo y Emprendimiento Solidario</li> </ul>	-Demandantes de empleo usuarios de las cuatro oficinas de empleo de la capital. -Desempleados -Jóvenes de 16 a 29 años inscrito en el programa de Garantía juvenil	5 orientadores Diferentes técnicos y coordinadores pedagógicos según la aprobación de los programas
<b>AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE MOLINA DE SEGURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información laboral</li> <li>• Formación ocupacional</li> <li>• Información sobre formación reglada- Orientación laboral en la búsqueda de empleo</li> <li>• Intermediación laboral: Bolsa empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Tutorías individualizadas</li> <li>➢ Proyecto Espejo con centros secundaria</li> <li>➢ Proyectos mixtos de empleo y formación</li> </ul>	-Demandantes empleo localidad -Jóvenes inscritos en programa Garantía juvenil de la localidad	1 orientador y 1 informador para jóvenes menores 30 años 2 orientadores para mayores de 30 años

*Fuente:* Elaboración propia en base a fuentes utilizadas en el estudio y los grupos de discusión.



**Tabla 5.23b** Mapa de servicios y de recursos de Orientación en la Región de Murcia derivado de las entidades analizadas

<b>ENTIDADES</b>	<b>TIPO DE ACCIONES O SERVICIOS</b>	<b>PROGRAMAS Y RECURSOS</b>	<b>DESTINATARIOS</b>	<b>PROFESIONALES</b>
<b>AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ALCANTARILLA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación académica y profesional</li> <li>• Orientación para la gestión de la carrera profesional y de autoempleo</li> <li>• Charlas en centros secundaria y formación profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tutorías</li> <li>➤ Acciones grupales en Centros de formación</li> <li>➤ Foros de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demandantes empleo localidad</li> <li>-Jóvenes inscritos en Garantía juvenil de la localidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 técnica empleo/ADL</li> <li>1 orientadora programa PO de Juventud</li> <li>1 orientadora de Garantía Juvenil</li> </ul>
<b>ONCE-FUNDOSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y ejecución de acciones orientación profesional individualizada.</li> <li>• Diagnósticos personales sobre perfil y necesidades, según expectativas mediante entrevistas. Itinerarios de inserción laboral- todos los colectivos.</li> <li>• Diseño de planes de formación y recualificación, oportunidades de empleo y formación.</li> <li>• Desarrollo de competencias profesionales.</li> <li>• Intermediación, prospección de empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tutorías</li> <li>➤ Orientación profesional y personal individualizada desde todas las etapas del usuario</li> <li>➤ Orientación para la gestión de la carrera profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cualquier persona de nacionalidad española que presente discapacidad física, intelectual, sensorial o enfermedad menta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 técnicos de empleo/orientadores</li> <li>1 técnico de Empleo</li> <li>1 especialista en Integración Laboral</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia en base a fuentes utilizadas en el estudio y los grupos de discusión

En nuestro estudio hay tres Ayuntamientos (Murcia, Molina de Segura y Alcantarilla) que pertenecen a la mencionada red de centros locales (CLE), esta red dispone de 28 centros en los ayuntamientos de la Región (municipios mayores de 5 mil habitantes) y atienden a jóvenes menores de 30 años y a los jóvenes inscritos en el programa de garantía juvenil. Los orientadores están contratados a media jornada a excepción de los Ayuntamientos de Lorca, Molina, Cartagena y Murcia a los que se subvenciona con la jornada completa. Los perfiles atendidos en las oficinas de empleo y en los CLE van desde el usuario sin cualificación profesional hasta los licenciados o graduados universitarios, de cualquier profesión u ocupación.

En la actualidad las modalidades de orientación que se les proporciona a los usuarios de garantía juvenil son orientación y asesoramiento para empleo a los jóvenes y realización de itinerarios personalizados de inserción laboral. En las oficinas de empleo las actuaciones se centran *en*. “Información, orientación, acompañamiento u otros procedimientos que faciliten la mejora de la posición en el mercado de trabajo del demandante de empleo, búsqueda activa de empleo por cuenta ajena y dinamización de iniciativas para el autoempleo” (SEFCARM.es, 2016, p.182), mediante la atención personalizada de un orientador laboral “*con el fin último de conseguir su inserción laboral y/o contribuir a un desarrollo óptimo de su carrera profesional*” (SEFCARM.es, 2016, p.182).

Para finalizar, se aporta una tabla-síntesis (Tabla 5.23) que, como fruto del análisis desarrollado en este capítulo, configura un mapa de los servicios de orientación de la Región de Murcia, derivado de los servicios que han sido objeto de nuestro análisis, en referencia a las acciones, programas, destinatarios y profesionales que los atienden.

# **CAPÍTULO 6**

## **ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**



En el siguiente capítulo se presentan los resultados del estudio de la investigación, respecto a las necesidades de orientación profesional detectadas en la Región de Murcia en los usuarios/as de los servicios/programas de orientación para el empleo, para la elaboración de su proyecto vital y profesional, con especial atención a la población considerada como prioritaria (mujeres, personas con baja cualificación, inmigrantes, parados de más de 45 años, población rural), y en el colectivo de jóvenes de 16 a 24 años (Objetivo 2), presentando los resultados a partir de sus repuestas al *cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas* (NOPPA) (Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suarez-Ortega, 2012).

## **1. Características situacionales en el momento de acceder al servicio/ programa de orientación**

El perfil sociodemográfico de la muestra participante de usuarios y usuarias que respondieron el cuestionario NOPPA ha sido recogido en el Capítulo 4 (con relación a las variables sexo, edad, entorno geográfico de residencia y nacionalidad). Para completar la caracterización de esta muestra, se aportan a continuación los resultados relativos a:

- *Motivo principal por el que ha accedido al servicio de empleo*
- *Etapas en la que se encuentran los usuarios dentro del programa de orientación*
- *Nivel de formación*
- *Responsabilidades familiares*
- *Situación laboral actual*
- *Tiempo disponible para participar en actividades de orientación*

A continuación, se presentan los estadísticos descriptivos (frecuencias y porcentajes) correspondientes a la información sociodemográfica y a las dimensiones situacionales de los usuarios y usuarias de la muestra principal (n=404) (Tablas 6.1, 6.2 y 6.3).

**Tabla 6.1**  
*Estadísticos descriptivos referentes a la información sociodemográfica*

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>v1 sexo T</b>			
Hombre	224	55,4	55,4
Mujer	180	44,6	100,0
TOTAL	404	100,0	
<b>v2 Edad</b>			
16-25	149	36,9	36,9
26-35	98	24,3	61,1
36-45	75	18,6	79,7
MAS 46	82	20,3	100,0
TOTAL	404	100,0	
<b>v3 Formación</b>			
Estudios universitarios	103	25,5	25,5
Estudios Postobligatorios	153	37,9	63,4
Estudios obligatorios	110	27,2	90,6
Sin estudios reglados	38	9,4	100,0
TOTAL	404	100,0	
<b>v4 Residencia</b>			
Rural	53	13,1	13,1
Semiurbano	81	20,0	33,2
Urbano	270	66,8	100,0
TOTAL	404	100,0	
<b>v5 Nacionalidad</b>			
No español	24	5,9	5,9
Español	380	94,1	100,0
TOTAL	404	100,0	
<b>v6 Motivo de acceso al servicio orientación</b>			
Para encontrar trabajo	309	76,5	76,5
Por otro motivo a mejorar mi empleo actual	47	11,6	88,1
Por otro motivo	48	11,9	100,0
TOTAL	404	100,0	
<b>v8 Responsabilidades personales</b>			
NO	254	62,9	62,9
SI	150	37,1	100,0
TOTAL	404	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 6.2**

*Estadísticos descriptivos referentes a la situación laboral actual*

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
v9 Situación Laboral			
Desempleado	264	65,3	65,3
Empleado por cuenta ajena	51	12,6	78,0
Empleado sin contrato	5	1,2	79,2
Autoempleado	17	4,2	83,4
Otra situación: estudiante, becario	67	16,6	100,0
TOTAL	404	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 6.3**

*Estadísticos descriptivos referentes al tiempo dedicado a actividades de orientación*

Mínimo número de horas	0
Máximo número de horas	71
Media horas de búsqueda de empleo	9,60

Respuestas válidas: n=377

*Fuente:* Elaboración propia

### 1.1. Motivo de acceso al servicio de empleo

La primera de las variables analizadas indica el motivo principal por el cual los usuarios han accedido al servicio de orientación, tal y como se puede apreciar en las Tablas 6.4 a 6.7.

El mayor número de sujetos que accedió al servicio de orientación para encontrar un trabajo se encuentra sobre todo entre los sujetos de 16 a 25 años, lo que representa el 80% de los encuestados, mientras que las otras posibilidades de respuesta tales como mejorar mi empleo actual o por otros motivos tienen valores muy inferiores. Las proporciones de respuesta entre hombre y mujeres fueron similares. En la Tabla 6.6 se aprecia el motivo de acceso al servicio por nacionalidades, siendo la causa principal tanto en españoles como extranjeros, para encontrar trabajo.

**Tabla 6.4**

*Estadísticos descriptivos referentes al Motivo acceso a un servicio de empleo por sexo*

Motivo de acceso al servicio	H	%	M	%
Para encontrar trabajo	144	80,0	165	73,7
Para mejorar mi empleo actual	23	12,8	24	10,7
Por otro motivo	13	7,2	35	15,6
Total	180	100	224	100

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 6.5**

*Estadísticos descriptivos referentes al Motivo acceso a un servicio de empleo por edades*

Edades	Para encontrar trabajo		Para mejorar mi empleo actual		Por otro motivo		Sujetos Totales
	N	%	N	%	N	%	
16-25	115	77,2	14	9,4	20	13,4	149
26-35	74	75,5	13	13,3	11	11,2	98
36-45	57	76,0	11	14,7	7	9,3	75
46-54	63	76,8	9	11,0	10	12,2	82
Total, Sujetos							404

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 6.6**

*Estadísticos descriptivos referentes al Motivo de acceso al servicio de orientación por nacionalidades*

Nacionalidades	Espanoles	Extranjeros	Totales
Para encontrar Trabajo	290	1 boliviana 1 China 3 colombiana 7 ecuatoriana 5 marroquí 1 nigeriana 1 rumana	309
Para mejorar mi empleo actual	44	3 ecuatoriana	47
Por otro motivo	46	1 boliviana 1 ecuatoriana	48
Totales	380	24	404

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 6.7**

*Estadísticos descriptivos referentes a otras Causas de Acceso a los servicios de orientación*

Motivo acceso	Sujetos
Adquirir información sobre prácticas y créditos	17
Por cobrar prestaciones	5
Para mejorar competencias	13
Para aumentar conocimientos	11
<b>Totales</b>	<b>46</b>

*Fuente:* Elaboración propia

*Fuente:*



Dentro de los 46 usuarios que manifestaron otras causas para acceder al servicio (Tabla 6.7), encontramos los que han acudido al servicio para recibir información sobre prácticas, créditos académicos o cursos de formación, y la mitad de ellos para desarrollar competencias personales y profesionales. En menor medida utilizaron el servicio para recibir prestaciones por desempleo o ayudas económicas.

## 1.2. Momento en el que se encuentran los usuarios dentro del programa de orientación.

Otro de los aspectos a valorar en la muestra es conocer en qué etapa del programa de orientación se encuentran los usuarios. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 6.8 desglosados por sexo y en la Tabla y 6.9 desglosados por edades.

**Tabla 6.8**

*Estadísticos descriptivos referentes al Momento que en se encuentran los usuarios en el proceso de orientación por sexo*

Momento del proceso de orientación	Mujer	Hombre	TOTALES	%
Acabo de comenzar con el programa	121	83	204	50,5
He participado ya pero aún me faltan otras	69	76	145	35,9
Ya he finalizado todas las actividades del programa	34	21	55	13,6
TOTALES	224	180	404	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 6.9**

*Estadísticos descriptivos referentes al Momento que en se encuentran los usuarios en el proceso de orientación por edad*

EDAD	Acabo de comenzar con el programa	He participado ya pero aún me faltan otras	Ya he finalizado todas las actividades del programa	Totales
16-25	64	71	14	149
26-35	53	29	16	98
36-45	36	22	17	75
46-64	51	23	8	82
Total	204	145	55	404
%	50,5	35,9	13,6%	

*Fuente:* Elaboración propia

De los 404 participantes en la encuesta, el 50,5 %, acaban de comenzar el programa de orientación; de ellos, el grupo de entre 16 y 25 años son los que cuentan con más número de sujetos en esta situación. Le siguen y el grupo menos numeroso es el de 36 a 45 años. El segundo grupo, el 35,9 %, está compuesto por sujetos que han participado ya, pero les falta alguna sesión,

y que están representados mayoritariamente por jóvenes de 16 a 25 años. El último grupo, finalmente, el 13,6 %, por sujetos que ya han finalizado todas las actividades del programa, destacando el colectivo entre 36 y 45 años.

Por general son pocos los sujetos de todos los grupos de edades que manifiestan haber terminado el proceso de orientación, destacando que como se puede apreciar en la Tabla 6.8, los usuarios que han recibido más orientación en estos servicios han sido los de 16 y 25 años, y los que menos el colectivo de 36 a 45 años.

### 1.3 Nivel de formación

Como se aprecia en la Tabla 6.10, hay que destacar que el mayor número de sujetos tienen estudios postobligatorios (bachiller y/o formación profesional) el 37,9%, estando más representadas en este caso las mujeres. El menor número de sujetos son los que manifiestan no tener estudios reglados, el 9,4%. Encontramos un número similar de personas en los que tienen estudios universitarios, el 25,5% y en los que tienen estudios obligatorios, el 27,2%.

En el caso de los extranjeros tal como se aprecia en la Tabla 6.10, encontramos más sujetos entre los que tienen estudios postobligatorios.

**Tabla 6.10**

*Estadísticos descriptivos referentes a la Formación de los usuarios por sexo, españoles y extranjeros*

Formación	Totales	Porcentaje válido	Mujeres			Hombres		
			Total	Extra	Español	Total	Extranjero	Español
Estudios universitarios	103	25,5	62	3	59	41	1	40
Estudios postobligatorios	153	37,9	87	3	84	66	6	60
Estudios obligatorios	106	27,2	50	4	46	56	5	51
Sin estudios reglados	42	9,4	24	2	22	18	2	16
Total	404	100,0	224	12	202	180	14	166

*Fuente:* Elaboración propia

### 1.4 Situación laboral

En cuanto a la situación laboral (Tabla 6.11), encontramos un 65,5% de desempleados en total, existe un número similar de mujeres desempleadas que de hombres desempleados en el momento de realizar la encuesta, 134 mujeres y 130 hombres. Del total del número de empleados (12,6%) es mayor el número de hombres empleados por cuenta ajena que el de las mujeres. Un grupo

menor (1,21%) afirma que no tenían contrato, pero trabajaban. El 4,2% del total estaban autoempleados. En otras situaciones, el 16,6% del total, destacamos que 51 mujeres y 17 hombres manifestaron estar realizando otras actividades, tales como realizar tareas del hogar, estudios reglados, formación en escuelas taller, o formación ocupacional del SEF en centros colaboradores o en los Ayuntamientos.

**Tabla 6.11**

*Estadísticos descriptivos referentes a la Información sobre situación laboral por edad y sexo de la muestra*

Situación Laboral	16-25	26-35	36-45	46-64	Mujeres	Hombre	Totales	%
Desempleado	117	56	45	46	134	130	264	65,3 %
Empleado por cuenta ajena	5	11	16	19	29	22	51	12,6%
Empleado sin contrato	4	0	1	0	4	1	5	1,2%
Auto-Empleado	1	5	6	4	6	10	16	4,2%
Otra situación	20	23	10	15	51	17	68	16,6%
Totales por edades	164	95	78	84			404	100,0
Totales por sexo					224	180	404	

*Fuente:* Elaboración propia

En relación a las edades y la situación laboral encontramos el mayor número de sujetos entre los desempleados jóvenes de 16 a 25 años, con 117 personas, seguido de los desempleados de 26 a 35 años con 56 personas, y en el tramo de 36 a 45 años y el de 46 a 62 años con número de sujetos similares.

De las 67 personas que manifestaron estar en otra situación diferente de las descritas en el cuestionario y que se enumera en la tabla 6.10 destacar, ya que no aparece desglosado en la tabla, que la mayoría de las personas (46) en ese momento estaban realizando un taller de programa mixto de empleo y formación, y el resto otro tipo de formación reglada u ocupacional o prácticas en empresas: 17 de ellos estaban estudiando formación reglada, 2 eran becarios y 2 de ellos estaban realizando prácticas.

## 1.5 Responsabilidades familiares

Respecto a las responsabilidades familiares, tal como se aprecia en la Tabla 6.12, el total de los sujetos de la muestra, 150 de ellos, (el 62,9 % de la muestra) indicaron que sí tenían cargas

familiares, de ellos 94 eran mujeres y sólo 56 hombres, mientras que 254 personas (el 37,1 % de la muestra) manifestaron que no tenían cargas familiares, siendo más numeroso el grupo de las mujeres: 130 mujeres, y 124 hombres.

El grupo de edades con mayor responsabilidad familiar estaba entre los tramos de edad de 36 a 45 años, con 52 sujetos, y el grupo de 46 a 62 años con 48 sujetos. Mientras que los grupos de 16 y 25 y 26 a 36 años son los grupos que manifiestan tener menos cargas familiares.

**Tabla 6.12**

*Estadísticos descriptivos referentes a las Responsabilidades familiares por tramo edad y sexo*

Responsabilidad Familiar	16-25	26-35	36-45	46-64	Mujeres	Hombres	Totales	%
SI	29	21	52	48	94	56	150	62,9
NO	120	77	23	34	130	124	254	37,1
TOTALES	149	98	75	82	224	180	404	

*Fuente: Elaboración propia*

## 1.6. Disponibilidad de tiempo para recibir orientación

Sobre las horas disponibles para recibir orientación a la semana, tal y como se aprecia en la Tabla 6.13, prácticamente la mayor parte de los encuestados, 377 personas o el 93,3 % contestaron que sí disponían semanalmente de tiempo para participar en actividades de orientación, con una media de 9,6 horas semanales. Destacar que el 52 % disponían de menos de 5 horas a la semana para orientación laboral.

**Tabla 6.13**

*Estadísticos descriptivos referentes al Número de horas disponible semanales para orientación laboral por sexo*

Horas	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
Menos de 5 horas semanales	117	92	209	52
Entre 6 y 15 horas semanales	60	37	97	24
Entre 16 y 25 horas semanales	17	19	36	8,8
Más de 25 horas semanales	14	21	35	8,5
Totales	208	169	377	93,3

*Fuente: Elaboración propia*

## 2. Trayectoria laboral y formativa

En este epígrafe se recogen las respuestas de la segunda parte del cuestionario NOPPA, desde las preguntas 11 a la 18, y se analiza con ello la trayectoria laboral y formativa de la muestra participante de usuarios y usuarias que respondieron al cuestionario en relación a las variables sexo, edad, formación, entorno geográfico de residencia y nacionalidad. Para completar la caracterización de esta muestra se aportan a continuación los resultados relativos a:

- *Cómo representa el usuario su situación profesional*
- *Cómo representa y cómo valora su trayectoria profesional*
- *Cómo percibe su cualificación y formación*

### 2.1. Cómo representa el usuario su situación profesional actual

En este epígrafe se analiza la forma en que la muestra valora su trayectoria laboral y su formación. En las Tablas 6.14 a 6.17 se pueden apreciar valoraciones sobre la situación actual de los encuestados. La Tabla 6.14 muestra que la mayor preocupación de los encuestados para ambos sexos es la de encontrar trabajo (el 49,5%), sobre todo para los jóvenes que se encuentran entre 16 a 25 años, y de ellos los que tienen estudios postobligatorios y viven en el ámbito urbano. A continuación, en importancia (22%) aquellos que consideran que su situación profesional necesita dar un giro profesional, y en tercer lugar (18,8%) aquellos que buscan una estabilidad profesional. En mucha menor medida (4%) están los sujetos que quieren reducir su actividad profesional y se quieren mantener en su situación profesional actual.

**Tabla 6.14**

*Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por sexo*

	Mujer	Hombre	Frecuencia	Porcentaje%
-Me preocupa encontrar trabajo, comenzar un campo profesional	116	84	200	49,5
-Tengo una trayectoria y busco estabilidad	36	40	76	18,8
-Tengo estabilidad profesional y quiero mantener mi puesto	6	16	22	5,4
-Tengo una larga trayectoria, quiero reducir actividad laboral	7	9	16	4,00
-Estoy en un momento que quiero dar un giro a mi vida profesional	58	31	89	22,00
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>180</b>	<b>403</b>	<b>99,8</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6.15 se aprecia que la mayor preocupación de los usuarios es encontrar trabajo, destacando que los más jóvenes (16 a 25 años) son los que están más preocupados por encontrar trabajo e iniciar su actividad en un campo profesional, seguidos de los usuarios de 26 a 35 años, colectivo también preocupado por dar un giro a su vida profesional. Respecto a la búsqueda de estabilidad de su trayectoria profesional igualmente lo valoran más los jóvenes de 16 a 25 años y los de 26 a 35 años, y coinciden ambos grupos, en la necesidad de dar un giro a la vida profesional, que también comparten los usuarios de 35 a 45 años.

**Tabla 6.15**

*Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por edad*

	16-25 años	26-35 años	36-45 años	46-64 años	Totales
-Me preocupa encontrar trabajo, comenzar un campo profesional	82	45	35	38	200
-Tengo una trayectoria y busco estabilidad	28	21	11	16	75
-Tengo estabilidad profesional y quiero mantener mi puesto	5	6	5	6	22
-Tengo una larga trayectoria, quiero reducir actividad labora	2	3	4	7	16
-Estoy en un momento que quiero dar un giro a mi vida profesional	32	23	20	14	89
Totales	149	98	75	81	403

*Fuente:* Elaboración propia

Respecto a la preocupación principal de los usuarios sobre su situación profesional por tipo de formación realizada, tal como se puede observar en la Tabla 6.16, los más preocupados por encontrar trabajo son los que tienen estudios postobligatorios seguidos de los de estudios obligatorios.

**Tabla 6.16**

*Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por tipo de formación realizada*

	Estudios universitarios	Estudios postobligatorios	Estudios obligatorios	Sin estudios reglados	Totales
-Me preocupa encontrar trabajo, comenzar un campo profesional	44	82	51	23	200
-Tengo una trayectoria y busco estabilidad	27	32	13	4	76
-Tengo estabilidad profesional y quiero mantener mi puesto	7	7	5	3	22
-Tengo una larga trayectoria, quiero reducir actividad labora	6	4	4	4	16
-Estoy en un momento que quiero dar un giro a mi vida profesional	19	28	36	6	38
Totales	103	153	109	38	403

*Fuente:* Elaboración propia.

Además, los que indican que tienen una trayectoria profesional y buscan estabilidad, son principalmente los que tienen estudios postobligatorios y los universitarios. Y los usuarios que quisieran dar un giro a su vida profesional principalmente son los que tienen estudios obligatorios y los de postobligatorios. Curiosamente ningún grupo destaca por manifiestan tener una estabilidad profesional, ni una larga trayectoria laboral y no desean reducir su actividad laboral.

Respecto a la preocupación de su situación profesional por entorno de residencia (Tabla 6.17), son los usuarios del entorno urbano, colectivo con mayor número de usuarios, quienes manifiestan en todos los ítems mayor preocupación sobre su situación profesional, sobre todo por encontrar trabajo y por la necesidad de dar un giro profesional a su vida profesional; les siguen en la misma valoración los usuarios del entorno semiurbano y rural.

**Tabla 6.17**

*Estadísticos descriptivos referentes a la principal preocupación de los usuarios sobre su situación profesional por lugar de residencia*

	Rural	Semiurbano	Urbano	Totales
-Me preocupa encontrar trabajo, comenzar un campo profesional	24	47	129	200
-Tengo una trayectoria y busco estabilidad	10	14	52	76
-Tengo estabilidad profesional y quiero mantener mi puesto	2	3	17	22
-Tengo una larga trayectoria, quiero reducir actividad labora	6	2	8	16
-Estoy en un momento que quiero dar un giro a mi vida profesional	11	15	63	89
Totales	53	81	269	403

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.2. Cómo representa y cómo valora su trayectoria profesional

En este epígrafe se valora si la trayectoria profesional ha sido positiva y va mejorando, está estancada desde hace tiempo o es negativa porque han empeorados sus condiciones laborales.

En las Tablas 6.18 a 6.21, se presentan los resultados de la trayectoria profesional de la muestra por sexo, edad, formación y residencia.

Según se aprecia en la Tabla 6.18 en relación a la trayectoria profesional, aproximadamente la mitad de lo sujetos (52,75%) considera que su carrera es dispersa y casi la otra mitad (46,8 %) que es homogénea. A su vez el 62.4% considera que su carrera está estancada o sigue una progresión negativa, mientras que sólo 4 de cada 10 considera que progresa positivamente

**Tabla. 6.18**

*Valoraciones sobre su trayectoria profesional. Dispersión y progresión de la carrera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Dispersa		213	52,7	53,0
Homogénea		189	46,8	47,0
	Totales	402	99,5	100,0
Positiva	Voy mejorando y promocionando acorde a mismas expectativas	152	37,6	37,6
Estancada	Llevo mucho tiempo esperando una mejora en mi situación profesional	176	43,6	43,6
Negativa	Mis condiciones y situación laboral han empeorado	76	18,8	18,8
	Totales	404	100	

*Fuente:* Elaboración propia.

Una gran parte de las personas, tal como se aprecia en la Tabla 6.19, consideran que está estancada (43,6%). En segundo lugar (37,6%) están los que indican que van mejorando sus condiciones profesionales o ya han alcanzado sus expectativas, sobre todo en el grupo de las mujeres. Finalmente, un 18,8%, considera que sus condiciones han empeorado.

**Tabla 6.19**

*Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional por sexo*

	Mujer	Hombre	Totales	Porcentaje
Voy mejorando y promocionando acorde a mis expectativas (Positiva)	79	73	152	37,6
Llevo mucho tiempo esperando una mejora en mi situación profesional (Estancada)	107	69	176	43,6
Mis condiciones y situación laboral han empeorado (Negativa)	38	38	76	18,8
Totales	224	180	404	100

*Fuente:* Elaboración propia

Como se aprecia en la Tabla 6.20, los más jóvenes son los que perciben que van mejorando según sus expectativas, mientras que los mayores de 46 son los que menos perciben esa mejora profesional. También los más jóvenes se ven estancados y los mayores de 46 años piensan que sus condiciones laborales han empeorado.

**Tabla 6.20**

*Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional por edad*

	16-25	26-35	36-45	46-64	Totales
Voy mejorando y promocionando acorde a mis expectativas (Positiva)	76	35	23	18	152
Llevo mucho tiempo esperando una mejora en mi situación profesional (Estancada)	64	46	31	35	176
Mis condiciones y situación laboral han empeorado (Negativa)	9	17	21	29	82
Totales	149	98	75	82	404

*Fuente:* Elaboración propia



En cuanto al nivel académico (Tabla 6.21), los usuarios que más perciben mejora en sus expectativas son los que tienen estudios postobligatorios y también son éstos y los universitarios, los que se consideran que han estado mucho tiempo estancados. Los que tienen estudios obligatorios son los que más valoran que sus condiciones laborales han empeorado.

**Tabla 6.21**

*Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional según la formación de los usuarios*

	Estudios Universitarios	Estudios post obligatorios	Estudios obligatorios	Sin Estudios reglados	Totales
Voy mejorando y promocionando acorde a mis expectativas (Positiva)	41	64	33	14	152
Llevo mucho tiempo esperando una mejora en mi situación profesional (Estancada)	53	64	43	16	176
Mis condiciones y situación laboral han empeorado (Negativa)	9	25	34	8	76
<b>Totales</b>	<b>103</b>	<b>153</b>	<b>110</b>	<b>38</b>	<b>404</b>

*Fuente:* Elaboración propia

Por el entorno de residencia (Tabla 6.22), la mayoría de los usuarios pertenecientes al entorno urbano (270), sienten que van mejorando y promocionando según sus expectativas y además hace mucho tiempo que esperan que su situación mejore.

**Tabla 6.22**

*Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria profesional por entorno de residencia*

	Rural	Semiurbano	Urbano	Totales
Voy mejorando y promocionando acorde a mis expectativas (Positiva)	18	24	110	152
Llevo mucho tiempo esperando una mejora en mi situación profesional (Estancada)	23	40	113	176
Mis condiciones y situación laboral han empeorado (Negativa)	12	17	47	76
<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>81</b>	<b>270</b>	<b>404</b>

*Fuente:* Elaboración propia

Por otro lado, en las Tablas 6.23 a 6.26 se analiza cómo ha sido su trayectoria profesional, si ésta ha sido dispersa con distintas ocupaciones y profesiones o ha sido homogénea y si ha seguido en su vida una misma línea profesional.

En relación a la forma en que se ha desarrollado su trayectoria laboral se puede apreciar en las Tabla 6.23 que poco más de la mitad de los encuestados (50,3%) han tenido una trayectoria profesional más dispersa y un 46,8% homogénea. Las ocupaciones de las mujeres han sido más dispersas que las de los hombres, pero se han mantenido en la misma línea profesional.

**Tabla 6.23**

*Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria laboral por sexo*

	Mujer	Hombre	Total	Porcentaje
Más bien dispersa, con diferentes ocupaciones y situaciones profesionales	119	94	213	50,3
Más homogénea, se ha mantenido en la misma línea profesional	104	85	189	46,8
Totales	213	189	402	99,5

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 6.24 indica que la trayectoria más dispersa ha sido la de los jóvenes de 16 a 25 años, mientras que los más mayores presentan una trayectoria profesional más centrada y los de 36 a 46 indican que ha sido menos homogénea en la misma línea profesional.

**Tabla 6.24**

*Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria laboral según la edad de los usuarios*

	16-25	26-35	36-46	46-64	Totales
Más bien dispersa, con diferentes ocupaciones y situaciones profesionales	80	55	40	38	213
Más homogénea, se ha mantenido en la misma línea profesional	69	43	34	43	189
Totales	149	98	74	81	402

Fuente: Elaboración propia

En relación a la formación de los usuarios, también los que tienen estudios postobligatorios, sin estudios reglados y universitarios muestran mayor dispersión en sus ocupaciones (Tabla 6.25).

**Tabla 6.25**

*Estadísticos descriptivos referentes a la trayectoria laboral según la formación de los usuarios*

	Estudios Universitarios	Estudios post obligatorios	Estudios obligatorios	Sin estudios reglados	Totales
Más bien dispersa, con diferentes ocupaciones y situaciones profesionales	53	83	55	22	213
Más homogénea, se ha mantenido en la misma línea profesional	50	68	55	16	189
Totales	103	151	110	36	402

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la Tabla 6.26, la trayectoria es más dispersa en el entorno rural en proporción al número de sujetos.

**Tabla 6.26**

*Estadísticos descriptivos referentes a como ha sido la trayectoria laboral según el lugar de residencia*

	Rural	Semiurbano	Urbano	Totales
Más bien dispersa, con diferentes ocupaciones y situaciones profesionales	32	44	137	213
Más homogénea, se ha mantenido en la misma línea profesional	21	37	131	189
Totales	53	81	268	402

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la satisfacción general de los sujetos sobre su trayectoria profesional, valorado a través de una escala en dónde el 0 se valora como mínimo satisfacción y el 5, como máxima satisfacción, se puede observar en las Tablas 6.27 a 6.30, que la mayoría de los sujetos, tanto hombres como mujeres se sitúan respecto a la satisfacción en una puntuación un poco superior a la media total. En función del sexo (Tabla 6.27), se aprecia que las puntuaciones de los hombres en satisfacción sobre su trayectoria profesional (2,91) es superior a la de las mujeres (2,86) respecto a la media total (2,88).

**Tabla 6.27**

*Estadísticos descriptivos referentes a referentes al grado de satisfacción sobre su trayectoria profesional, en función del sexo*

Grado satisfacción trayectoria profesional				
Sexo	N válido (por lista)	Media	Mediana	Desviación estándar
Hombre	179	2,91	3	1,160
Mujer	224	2,86	3,33	1,184
Total	403	2,88	1	1,172

Fuente: Elaboración propia

Si nos atenemos a la trayectoria en función de la edad, en la tabla 6.28 se puede apreciar que una gran cantidad de las puntuaciones están por encima de la media total (2,88), las puntuaciones más altas están entre los hombres y las mujeres de 36 a 45 años. Las puntuaciones más bajas respecto a la media total, están entre los hombres entre los 46 y 65 años y entre los jóvenes en general de 16 a 25 años y las mujeres entre 26 y 35 años.

**Tabla 6.28**

*Estadísticos descriptivos referentes al grado satisfacción sobre su trayectoria profesional en función de la edad*

Edad	Sexo	N	Media	Desviación estándar
16-25	Mujer	81	2,80	1,209
	Hombre	68	2,88	1,072
26-35	Mujer	54	2,78	1,110
	Hombre	44	2,89	1,146
36-45	Mujer	47	2,98	1,207
	Hombre	28	3,04	1,138
46-65	Mujer	42	2,95	1,229
	Hombre	39	2,87	1,361
TOTALES		403	2,88	1,172

Fuente: elaboración propia

En relación a la formación y el grado de satisfacción de la trayectoria profesional, se aprecia en la Tabla 6.29 que también la mitad de las puntuaciones están por encima de la media, pero curiosamente el colectivo con puntuación más alta es el de las mujeres sin estudios reglados (3,46) y obligatorios (3,02), mientras que presentan menos satisfacción con su trayectoria profesional las mujeres con estudios postobligatorios y universitarias. En cuanto a los hombres los que manifiestan mayor satisfacción con su trayectoria profesional son los que tienen estudios obligatorios y los que menos, los que no tienen estudios reglados. Por lo general en las mujeres, el colectivo de mayor formación, estudios postobligatorios (2,64) y universitarios (2,81), manifiestan menos satisfacción por su trayectoria profesional que el de los hombres que supera a la media total en el caso de los estudios postobligatorios (2,94), pero no así en los universitarios (2,83).

**Tabla 6.29**

*Estadísticos descriptivos referentes al grado satisfacción sobre su trayectoria profesional en función de la formación*

Sexo	Estudios	N	Media	Desviación estándar
Mujer	Estudios universitarios	62	2,81	1,069
	Estudios postobligatorios	87	2,64	1,120
	Estudios obligatorios	51	3,02	1,208
	Sin estudios reglados	24	3,46	1,444
Hombre	Estudios universitarios	41	2,83	1,181
	Estudios postobligatorios	65	2,94	1,116
	Estudios obligatorios	59	2,98	1,182
	Sin estudios reglados	14	2,64	1,277
Totales		403	2,88	1,172

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6.30**

*Estadísticos descriptivos referentes a referentes al grado de satisfacción sobre su trayectoria profesional, en función del lugar de residencia*

Sexo	Residencia	N	Media	Desviación estándar
Mujer	Rural	29	2,45	1,152
	Semiurbano	51	2,88	1,052
	Urbano	144	2,94	1,225
Hombre	Rural	24	2,79	1,141
	Semiurbano	30	2,70	1,179
	Urbano	126	2,97	1,159
Totales		403	2,88	1,172

Fuente: Elaboración propia

Respecto al grado de satisfacción de la trayectoria profesional en función del lugar de residencia (Tabla 6.30), las mujeres del entorno rural (2,45) se sitúan por debajo de la media total y más

satisfechas de su trayectoria profesional las pertenecientes al entorno urbano (2,94) y acercándose a la media total las del entorno semiurbano. En cuanto a los hombres, también quienes presentan puntuaciones más altas son los del entorno urbano (2,97) y menos satisfacción los del entorno semiurbano (2,70) y rural (2,97).

### 2.3. Percepción de su cualificación y formación

En las siguientes Tablas 6.31 a 6.36 se presentan los resultados de cómo perciben los usuarios su nivel de cualificación profesional, el grado de formación recibido y el número de horas de formación recibida.

En la Tabla 6.31 se presentan las valoraciones de nivel de cualificación alcanzado por edad. Se aprecia que el número de usuarios con mayor cualificación está representado entre los usuarios de 36 a 45 años y los jóvenes de 16 a 25 años, los de nivel medio de cualificación están entre los jóvenes de 16 a 25 años y los que tienen 26 y 35 años mientras que los de menor nivel de cualificación también pertenece al colectivo joven de 16-25 años y los que tienen 26 y 35 años.

**Tabla 6.31**

*Estadísticos descriptivos referentes al cuál es su nivel cualificación alcanzado por sexo y edad*

Nivel Cualificación	Sexo	16-25	26-35	36-45	46-64	Totales
Alto	Mujer	16	15	20	8	59
	Hombre	20	15	16	16	67
<i>Total, Alto</i>		36	30	36	24	126
Medio	Mujer	47	33	22	28	130
	Hombre	40	23	10	20	93
<i>Total, Medio</i>		87	56	32	48	223
Bajo	Mujer	18	6	5	6	35
	Hombre	8	6	2	4	20
<i>Total, Bajo</i>		26	12	7	10	55
Totales	Mujer	81	54	47	42	224
	Hombre	68	44	28	39	180
Totales		149	98	75	82	404

*Fuente:* Elaboración propia

En la Tabla 6.32 respecto al grado de cualificación obtenido y la formación que tienen los usuarios, se aprecia que la mayor parte de los encuestados valoran que tienen nivel medio de cualificación y están representados sobre todo entre los que tienen estudios postobligatorios y obligatorios.

Los que manifiestan tener nivel alto de cualificación sobre todo son los universitarios. Los que manifiestan tener un nivel bajo de cualificación son los de estudios postobligatorios y los de estudios obligatorios.

**Tabla 6.32**

*Estadísticos descriptivos referentes al nivel de cualificación alcanzado por sexo y formación*

Nivel Cualificación		Formación reglada realizada				Total
		Estudios Universitarios	Estudios postobligatorios	Estudios obligatorios	Sin estudios	
Alto	Mujer	29	16	11	3	59
	Hombre	19	25	19	4	67
	Total, alto	48	41	30	7	126
Medio	Mujer	28	58	30	14	130
	Hombre	20	34	32	7	93
	Total, medio	48	92	62	21	223
Bajo	Mujer	5	13	10	7	35
	Hombre	2	7	8	3	20
	Total, bajo	7	20	18	10	55
	Totales	103	153	110	38	404

Fuente: Elaboración propia

Respecto al lugar de residencia Tabla 6.33, los del entorno urbano manifiestan tener un nivel de cualificación medio y alto, mientras que hay más número de sujetos en el entorno rural y semiurbano con nivel de cualificación más bajo.

Por entorno de residencia se aprecia que respecto al grado de satisfacción con el nivel cualificación formación alcanzado, es mayor los que viven en el entorno urbano.

**Tabla 6.33**

*Estadísticos descriptivos referentes al nivel cualificación por sexo y entorno de residencia*

Nivel Cualificación	Sexo	Rural	Semiurbano	Urbano	Total
Alto	Mujer	4	11	44	59
	Hombre	5	9	53	67
	Total, Alto	9	20	97	126
Medio	Mujer	17	32	81	130
	Hombre	15	18	60	93
	Total, Medio	32	50	141	223
Bajo	Mujer	8	8	19	35
	Hombre	4	3	13	20
	Total, Bajo	12	11	32	55
	Mujer	29	51	144	224
	Hombre	24	30	126	180
	Total	53	81	270	404

Fuente: Elaboración propia

Las mujeres presentan dentro del entorno urbano, un nivel mayor satisfacción media con su nivel de cualificación. En el nivel bajo también son las mujeres las que manifiestan en el medio urbano tener menos nivel de cualificación. En el medio semiurbano un mayor número de mujeres muestra una cualificación media mayor que el hombre.

Respecto a la formación, los resultados de la escala en dónde el 0 se valora como mínima satisfacción y el 5 como máxima satisfacción, tal como se aprecia en las Tablas 6.34 a 6.36, presentan una mayor satisfacción con la formación recibida de forma similar hombres y mujeres, con una puntuación superior a la media; siendo algo más alto en esta valoración la media del colectivo de mujeres.

Respecto a la edad (Tabla 6.34), por lo general las puntuaciones son inferiores a la media total (3.37). Son las mujeres jóvenes de 15 a 25 las más satisfechas con el nivel de formación alcanzado, así como los hombres de 26 a 35 años: mientras que tanto hombres como mujeres de 36 a 65 años son los menos satisfechos con el de formación adquirido.

**Tabla 6.34**

*Estadísticos descriptivos referentes al grado de satisfacción con su nivel formación alcanzado por sexo y edad*

Edad	Sexo	N	Media	Desviación estándar
16-25	Mujer	78	3,94	3,525
	Hombre	67	3,24	1,304
6-35	Mujer	52	3,12	1,263
	Hombre	44	3,68	4,664
36-45	Mujer	44	3,09	1,096
	Hombre	27	3,26	1,259
46-65	Mujer	40	3,18	1,599
	Hombre	36	3,06	1,372
Totales		388	3,37	2,483

*Fuente:* Elaboración propia

Respecto al grado de satisfacción del nivel de formación adquirido en relación con su nivel académico (Tabla 6.35), las usuarias más satisfechas con su formación alcanzada, curiosamente, son las mujeres sin estudios reglados y con estudios obligatorios. Mientras que en los hombres son los que tienen estudios universitarios los que muestran más satisfacción de su formación, en comparación con las mujeres universitarias que no llegan a la media total. Los menos satisfechos son, además, los hombres sin estudios reglados y con estudios obligatorios.

**Tabla 6.35**

*Estadísticos descriptivos referentes al grado de satisfacción con su nivel formación alcanzado por sexo y formación*

Sexo	Estudios	N	Media	Desviación estándar
Mujer	Estudios universitarios	58	3,21	1,039
	Estudios postobligatorios	83	3,41	3,524
	Estudios obligatorios	49	3,59	1,257
	Sin estudios reglados	24	3,63	1,637
Hombre	Estudios universitarios	40	3,95	4,814
	Estudios postobligatorios	63	3,38	1,184
	Estudios obligatorios	57	3,02	1,356
	Sin estudios reglados	14	2,43	1,697
	Totales	388	3,37	2,483

*Fuente:* Elaboración propia

En el entorno de residencia (Tabla 6.36), muestran más insatisfacción con la formación recibida tanto los hombres (3,29) como las mujeres del entorno rural (2,78). Mientras que las puntuaciones más altas respecto a la media total (3,37) son en el entorno semiurbano las mujeres (3,56), en el urbano (3,50) y los hombres en el entorno semiurbano (4,18), pero no así en el entorno urbano (3,12).

**Tabla 6.36**

*Estadísticos descriptivos referentes al grado de satisfacción con su nivel formación alcanzado por sexo y residencia*

Sexo	Residencia	N	Media	Desviación estándar
Mujer	Rural	27	2,78	1,340
	Semiurbano	50	3,56	1,013
	Urbano	137	3,50	2,860
Hombre	Rural	24	3,29	1,429
	Semiurbano	28	4,18	5,844
	Urbano	122	3,12	1,182
	Total	388	3,37	2,483

*Fuente:* Elaboración propia

Se puede apreciar en la Tabla 6.37 que el 49,3 % de la población sí ha recibido formación ocupacional, pero lo más destacable es que la mitad de dichas personas no ha realizado formación laboral en los dos últimos años. Se aprecia que 199 personas han realizado formación, de ellas el mayor número está entre 1 y 50 horas y entre 101 a 500 horas que escasamente representa el 9,4% de la población. Además, los sujetos que más formación han recibido (de 1 a 50 horas).



**Tabla 6.37**

*Estadísticos descriptivos referentes al número de sujetos que han recibido formación y horas de formación*

Han realizado formación	%	Número de horas	Sujetos	%
Si	49,3%	1-50	104	9,2
		51-100	37	
		101 -500	38	9,4
		501-2500	20	5,0
Totales	404		199	49,3

*Fuente: Elaboración propia*

Según se aprecia en la Tabla 6.38, son los jóvenes entre 16 y 25 años quienes han recibido más formación ocupacional, y en todos los casos más los hombres que las mujeres. Destacar que existen pocos usuarios que hayan realizado formación de más de 500 horas en los dos últimos años ya que es una pequeña minoría en todas las edades y sexos.

**Tabla 6.38**

*Estadísticos descriptivos referentes al número de horas de formación ocupacional continua por edad de los sujetos*

Horas formación	Sexo	16-25	26-35	36-45	46-64	Total
1-50	Mujer	19	13	10	10	52
	Hombre	26	8	7	11	52
	<i>Total</i>	45	21	17	21	104
51-100	Mujer	6	2	2	4	14
	Hombre	11	5	3	4	23
	<i>Total</i>	17	7	5	8	37
101-500	Mujer	5	4	9	2	20
	Hombre	8	5	2	3	18
	<i>Total</i>	13	9	11	5	38
501-2500	Mujer	3	2	3	2	10
	Hombre	3	3	2	2	10
	<i>Total</i>	6	5	5	4	20
<i>Totales</i>		81	42	38	38	199

*Fuente: Elaboración propia*

Se aprecia en la Tabla 6.39 que los sujetos que han recibido más formación son los que tienen más estudios, y sobre todo en los cursos de menos de 50 horas se observa que hay más usuarios con estudios postobligatorios y estudios obligatorios y más hombres que mujeres. Destacar que pocas personas han recibido en los dos últimos años una formación larga, siendo la mayor parte de la formación de menos de 50 horas.

**Tabla 6.39**

*Número de horas de formación continua ocupacional por nivel formativo*

N.º horas	Sexo	Universitario	Post-obligatorios	Obligatorios	Sin estudios	Totales
1-50	Mujer	16	17	17	2	52
	Hombre	10	20	17	5	52
	<i>Total</i>	26	37	34	7	104
51-100	Mujer	4	6	3	1	14
	Hombre	9	2	11	1	23
	<i>Total</i>	13	8	14	2	37
101-500	Mujer	5	7	5	3	20
	Hombre	5	7	5	1	18
	<i>Total</i>	10	14	10		38
501-2500	Mujer	3	4	3		10
	Hombre	3	3	4		10
	<i>Total</i>	6	7	7		20
<i>Totales</i>		55	66	65	13	199

*Fuente: Elaboración propia*

Por lugar de residencia (Tabla 6.40) han realizado más horas de formación los que viven en el entorno urbano y más los hombres que las mujeres en casi todos los grupos de edades, seguidos los usuarios del entorno suburbano; y dónde menos formación se ha realizado ha sido en el entorno rural tanto hombres como mujeres.

**Tabla 6.40**

*Número de horas de formación continua ocupacional por zona residencia*

N.º horas Formación	Sexo	Rural	Semiurbano	Urbano	Total
1-50	Mujer	7	15	30	52
	Hombre	4	7	41	52
	<i>Total</i>	11	22	71	104
51-100	Mujer	2	3	9	14
	Hombre	3	6	14	23
	<i>Total</i>	5	9	23	37
101-500	Mujer	2	6	12	20
	Hombre	2	4	12	18
	<i>Total</i>	4	10	24	38
501-2500	Mujer	0	4	6	10
	Hombre	0	1	9	10
	<i>Total</i>	0	5	15	20
<i>Totales</i>		20	46	133	199

*Fuente: Elaboración propia*

Respecto a la valoración de la adecuación a su perfil de la formación laboral recibida, los resultados de la escala (dónde el 0 se valora como mínima satisfacción y el 5 como máxima), están reflejados en las Tablas 6.41 a 6.43.

En la Tabla 6.41, se aprecia que las mujeres valoran más positivamente esta adecuación de la formación recibida a su perfil, sobre todo las mujeres de 26 a 35 años, mientras que los hombres mayores de 45 años tienen una puntuación más baja (2,48) respecto a la media total (3,15).

**Tabla 6.41**

*Estadísticos Descriptivos de la valoración de si la formación recibida es adecuada al perfil por edad y sexo*

Edad	Sexo	N	Media	Desviación estándar
16-25	Mujer	63	3,22	1,419
	Hombre	64	2,83	1,518
26-35	Mujer	44	4,18	7,978
	Hombre	37	3,00	1,333
36-45	Mujer	43	3,16	1,326
	Hombre	23	3,09	1,203
46-65	Mujer	36	3,17	1,665
	Hombre	33	2,48	1,523
<i>Totales</i>		343	3,15	3,161

*Fuente:* Elaboración propia

Por nivel de estudios (Tabla 6.42), los que más valoran que sus estudios son adecuados a su perfil profesional en general, son las mujeres más que los hombres, y de ellas, las que tienen estudios obligatorios. Los hombres sin estudios reglados son los que peor valoran la formación recibida, no llegando en ningún caso a la media total (3,15).

**Tabla 6.42**

*Estadísticos Descriptivos de la valoración de si la formación recibida es adecuada al perfil por formación y sexo*

Sexo	Estudios	N	Media	Desviación estándar
Mujer	Estudios universitarios	48	3,17	1,243
	Estudios postobligatorios	73	3,00	1,518
	Estudios obligatorios	47	4,45	7,655
	Sin estudios reglados	18	3,17	1,948
Hombre	Estudios universitarios	34	2,94	1,229
	Estudios postobligatorios	55	3,05	1,339
	Estudios obligatorios	54	2,72	1,607
	Sin estudios reglados	14	2,14	1,460
<i>Totales</i>		343	3,15	3,161

*Fuente:* elaboración propia

Por entorno de residencia (Tabla 6.43), las mujeres del entorno semiurbano y urbano valoran respecto a la media total (3,15) más positivamente esa adecuación de su perfil a los estudios recibidos, y lo valoran menos las del entorno rural, y por lo general, los hombres lo valoran peor en todos los entornos de residencia.

**Tabla 6.43**

*Estadísticos Descriptivos de la valoración de si la formación recibida es adecuada al perfil por lugar de residencia y sexo*

Sexo	Residencia	N	Media	Desviación estándar
Mujer	Rural	23	2,70	1,608
	Semiurbano	47	3,55	1,212
	Urbano	116	3,52	5,045
Hombre	Rural	21	2,86	1,590
	Semiurbano	26	2,88	1,558
	Urbano	110	2,82	1,389
Totales		343	3,15	3,161

*Fuente:* elaboración propia

### **3. Repertorio de necesidades en el desarrollo profesional: perfiles identificados en relación con las variables sociodemográficas**

Tras realizar diversos análisis factoriales con diferentes métodos de rotación no se han encontrado soluciones factoriales con suficiente coherencia teórica por lo que se asume la solución factorial obtenida por Padilla et al. (2016) en su análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario NOPPA, encontrando claramente tres factores. Asumiendo esta distribución de factores, para nuestra muestra de Murcia se realiza el análisis factorial por separado en las tres escalas, obteniéndose una solución unifactorial en todas ellas.

#### **3.1. Revisión de las propiedades psicométricas del cuestionario NOPPA**

Llegados a este punto de la investigación, nos interesa conocer la consistencia interna de los ítems analizados y ver el tipo de relación que existe entre ellos a partir de las correlaciones existentes.

De la información que se ha recogido en el instrumento NOPPA: Cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas elaborado por Padilla, Sánchez y Ortega (2016) se han analizado: Las valoraciones sobre las necesidades de orientación, pregunta 19 del instrumento, que consta de 24 ítems, *cuya finalidad es la de identificar las necesidades de las personas usuarias en relación con las diversas competencias requeridas para la planificación, gestión y evaluación del proyecto vital y profesional*, y siguiendo la estructura factorial ya mencionada en el capítulo 4 de Padilla et al. (2016, p.154), se ha realizado el análisis factorial de dichas subescalas y su alfa de fiabilidad.

Para comprobar la fiabilidad del inventario de necesidades y valoraciones del proceso de orientación del ítem 19 en la investigación de Murcia, se ha aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach sobre el conjunto de ítems de la escala, lo que nos permite medir la consistencia interna de la misma, obteniendo un valor global Alfa de 0,932 (Tabla 6.44); un valor de 0.899 para la escala de Gestión de la carrera (Tabla 6.46); de 0.832 para la escala de Planificación de metas (Tabla 6.48), y de 0,755 para la de Búsqueda de empleo. Con estos valores se confirma la fiabilidad de las escalas, si bien, aunque en la última el valor de Alpha sea algo más bajo, se puede considerar aceptable (Cronbach, 1951; George y Mallery, 2003).

**Tabla 6.44**

*Fiabilidad general del inventario de necesidades en general*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Fiabilidad general	,932	,934	24
Primera escala	,899	,900	12
Segunda escala	,832	.832	7
Tercera escala	,755	,763	5

*Fuente: Elaboración propia*

Asumiendo los factores identificados mediante análisis factorial en el estudio de la validez de constructo del cuestionario (Padilla *et al.*, 2016), se comprueban los porcentajes de saturación en la varianza y los valores rotados (método Varimax) de los ítems en los componentes principales, así como la prueba previa de KMO y Bartlett (Tablas 6.45 a 6.48) para los tres factores o escalas:

Factor 1. *Necesidades asociadas a las competencias de la gestión de la carrera*

Factor 2. *Necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas*

Factor 3. *Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo*

Previamente a la aplicación del análisis factorial se ha comprobado el índice KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett (Tabla 6.45) para ver si se cumple la normalidad y el resultado es idóneo.

**Tabla 6.45**

*Escala 1 Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,925
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2010,245
	Gl	66
	Sig.	,000

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 6.46**

*Varianza total explicada 1 escala. Método de extracción: análisis de componentes principales*

	Autovalores iniciales		Sumas de extracción de cargas al cuadrado			
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Total	5,748	47,898	47,898	5,748	47,898	47,898
,906	7,547	55,445				
,778	6,483	61,928				
,751	6,254	68,183				
,694	5,786	73,969				
,613	5,105	79,074				
,538	4,483	83,557				
,468	3,901	87,458				
,443	3,690	91,148				
,392	3,266	94,413				
,349	2,909	97,323				
,321	2,677	100,000				

Fuente: *Elaboración propia*

**Tabla 6.47**

*Descriptivos y análisis factorial. E1- Escala de Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera*

Escala de Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera (Padilla et al., 2016) (Varianza explicada 47,89%)	Descriptivos		Componentes rotados*
	M	DT	1 (Unifactorial)
19e-Tengo buen concepto de mí mismo	3,89	1,025	,625
19g-Suelo sacar partido a mi formación para encontrar empleo o mejorar el que tengo	3,29	1,261	,629
19j- Me anticipo a posibles dificultades antes de tomar una decisión profesional/vital	3,47	1,181	,655
19k- Utilizo mis posibilidades de desarrollo y experiencia previa para tomar decisiones importantes	3,69	1,046	,703
19n- Sé Afrontar dificultades propias del mundo laboral	3,36	1,226	,679
19q- Soy capaz de conseguir mis objetivos profesionales/vitales poniendo en práctica planes realistas	3,22	1,184	,744
19r- Sé sacar partido de mis puntos fuertes en mi vida profesional	3,54	1,098	,772
19s- Afronto de forma adecuada mis fracasos y mis éxitos	3,55	1,102	701
19t- Soy capaz de detectar mis nuevas necesidades para mejorar mi vida profesional	3,56	1,076	,751
19u- Soy capaz de encontrar el modo de conciliar satisfactoriamente mi vida familiar y profesional	3,65	1,095	,636
19v- Cuando surgen oportunidades interesantes, suelo darme cuenta y aprovecharlas	3,69	1,100	671
19w- Analizo las decisiones que he tomado para mejorar las que tenga que tomar en el futuro	3,79	1,081	,718

\*Método de componentes principales con rotación Varimax.

Fuente: *Elaboración propia*

La Tabla 6.47 muestran los resultados descriptivos y Análisis de componentes principales (rotación Varimax) de la Escala 1 de Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera, consta de 12 ítems en los que se pregunta a los usuarios sobre las habilidades y conductas que son necesarias para que el sujeto pueda gestionar su carrera profesional aspectos que les facilitaría ampliar las condiciones para su empleabilidad y su desarrollo profesional.

Previamente a la aplicación en la segunda escala del análisis factorial (Necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas) se ha comprobado el índice KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett (Tabla 6.48) para ver si se cumple la normalidad y el resultado es idóneo.

Esta segunda escala consta de 7 ítems y en ella se valora cómo afrontar sus intereses y la forma en el usuario se sitúa ante sus objetivos y metas profesionales, de una forma realista y consciente para lograr su proyecto profesional.

**Tabla 6.48**

*Escala 2. Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,856
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	883,949
	gl.	21
	Sig.	,000

Fuente: *Elaboración propia*

**Tabla 6.49**

*Varianza total explicada 2 escala. Método de extracción: análisis de componentes principales*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,505	50,073	50,073	3,505	50,073	50,073
2	,808	11,543	61,617			
3	,714	10,200	71,817			
4	,583	8,329	80,146			
5	,581	8,295	88,440			
6	,471	6,733	95,174			
7	,338	4,826	100,000			

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 6.50 se muestran los resultados descriptivos y Análisis de componentes principales (rotación Varimax) de la Escala 2 de Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera. Esta escala se relaciona con las competencias que tiene el usuario para planificar metas profesionales, consta de 7 ítems en donde el usuario valora cómo afrontar sus intereses y la forma en que se sitúa ante sus objetivos y metas profesionales de una forma realista y consciente para lograr su proyecto profesional. Es lo que Padilla *et al.* (2016, p.154) consideran que sería “responder a un nivel más estratégico en el desarrollo de la carrera”.

**Tabla 6.50**

*Descriptivos y análisis factorial) E2. Escala de Necesidades asociadas a las competencias planificación de metas*

Escala de Necesidades asociadas a las competencias planificación de metas (Padilla <i>et al.</i> , 2016) (Varianza explicada: 50,073%)	Descriptivos		Componentes rotados*
	M	DDT	1 (Unifactorial)
19c- Sé muy bien hacia dónde dirigir mi futuro profesional y mi vida en general	3,53	1,153	,788
19d- Soy capaz de establecer objetivos profesionales realistas	3,49	1,212	,733
19m- Mi itinerario de inserción es coherente con mis metas/objetivos	3,24	1,171	,726
19b- Tengo claro los puestos de trabajo que me interesan	3,79	1,208	,716
19a- La información que tengo sobre mí mismo es útil para elaborar itinerario formación/inserción	3,42	1,210	,705
19i- Tengo en cuenta mis puntos fuertes y débiles para elaborar mi itinerario de formación e inserción	3,50	1,153	,685
19f- Tengo suficiente formación para incorporarme al mercado laboral o promocionar profesionalmente	3,40	1,261	,596

\*Método de componentes principales con rotación Varimax.

Fuente: Elaboración propia

De igual manera que en las escalas anteriores y antes de la aplicación en la tercera escala del análisis factorial, se comprueba el índice KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett (Tabla 6.51) para ver si se cumple la normalidad y también el resultado es idóneo

**Tabla 6.51**

*Escala 2. Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,783
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	490,413
	Gl	10
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6.52**

*Varianza total explicada 2 escala. Método de extracción: análisis de componentes principales*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,587	51,734	51,734	2,587	51,734	51,734
2	,887	17,734	69,468			
3	,603	12,059	81,527			
4	,499	9,986	91,514			
5	,424	8,486	100,000			

Fuente: Elaboración propia



La tercera escala se refiere a las competencias en la búsqueda de empleo engloba 5 ítems y con ella se pretende averiguar las habilidades, destrezas y conocimientos de que dispone el usuario para buscar empleo y de forma inmediata incorporarse al mercado laboral. En la Tabla 6.53 se muestran los resultados descriptivos y Análisis de componentes principales (rotación Varimax) de la Escala 3, en relación a las competencias en la búsqueda de empleo.

**Tabla 6.53**

*Descriptivos y análisis factorial. 3ª escala. Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo*

<b>Escala de Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo</b> (Padilla <i>et al.</i> , 2016) (Varianza explicada: 51.73%)	<b>Descriptivos</b>		<b>Componentes rotados*</b>
	<b>M</b>	<b>DT</b>	<b>1 (Unifactorial)</b>
19ñ- Conozco las técnicas búsqueda de empleo (currículum, carta presentación, entrevista)	3,49	1,328	,794
19l- Sé que acciones tengo que desarrollar (formativas, búsqueda de información y de empleo.) para encontrar un puesto de trabajo	3,26	1,233	,785
19h- Sé cómo obtener información sobre las alternativas de formación que me interesan	3,23	1,266	,785
19o-Busco empleo de forma regular	3,07	1,540	,741
19p-Dispongo de una red de contactos que me pueda facilitar el acceso a un empleo, o mantenerme en el mercado de trabajo	2,62	1,493	,603

\*Método de componentes principales con rotación Varimax.

Fuente: Elaboración propia

Cada factor se analiza en relación a las variables sociodemográficas de sexo, edad, (menor de 26, de 26 a 35 años, de 36 a 45 y mayores de 46 años), formación (universitarios, postobligatorios, obligatorios y sin estudios reglados), nivel de cualificación (alto medio o bajo), entorno de vivienda (rural, semiurbano, urbano), y situación laboral (desempleado/a, ocupado/a y estudiando o en prácticas), en cuanto a las necesidades de orientación profesional de las personas adultas. Para ello se utiliza el instrumento mencionado en el capítulo 4 de Padilla *et al.* (2016).

La aplicación de las pruebas bivariadas revela algunas diferencias significativas entre ciertos grupos respecto a las necesidades detectadas mediante el análisis de los tres factores (objetivo 2)<sup>i</sup> y que se describen en cada factor.

En los resultados obtenidos en unos casos la distribución es normal y en otros no, por tanto, se han realizado las ANOVAS y también pruebas no paramétricas. Tanto en el ANOVA como con las pruebas no paramétricas, se aprecian diferencias en las tres escalas de necesidades, sobre todo en las *necesidades asociadas a competencias de planificación de metas*, con diferencias entre el grupo de quienes tienen formación universitaria frente a los que tienen formación obligatoria. En los epígrafes siguientes se desarrollan dichos resultados.

### 3.2. Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera

Atendiendo al Objetivo 2 de la investigación, se presentan en este subepígrafe los resultados descriptivos relativos a las necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera (Escala E1), así como las pruebas de contraste para identificar las diferencias en función de las variables sociodemográficas.

En general la distribución de medias, tal como se puede apreciar en la Tablas 6.47 se mantienen valores centrales que no superan los 4 puntos en la escala de 0 a 5. Como se puede apreciar la horquilla de valores individuales se sitúa entre el 3 y el 4.

Por debajo de los valores de 3,5 se sitúan las necesidades de los usuarios de tener una mayor necesidad en las competencias de *saber sacar partido a la formación para encontrar o mejorar el empleo. A ser capaz de conseguir objetivos profesionales vitales poniendo en práctica planes realistas. A saber, afrontar dificultades propias del mundo laboral. Necesitan información útil sobre sí mismos para elaborar un itinerario de formación/inserción. Necesitan más formación para incorporarse al mundo laboral o promocionar profesionalmente.*

Una de las mayores necesidades que manifiestan es la de: *Saber qué acciones tienen que desarrollar (formativas, de búsqueda de información y de empleo para encontrar un puesto de trabajo). Desconocen: Cómo obtener información sobre las alternativas de formación que les interesan por lo que no buscan empleo de forma regular.*

También se observa que tienen mayores competencias (puntuaciones por encima de 3,6, no llegando ninguna a 3,8) en los ítems: *Darse cuenta cuando vienen las oportunidades y aprovecharlas. Analizar las decisiones que se han tomado para mejorar las que tengan que tomar en el futuro. Tener claro los puestos de trabajo que les interesan.*

Destacar que manifiestan mayor carencia en competencias sobre la búsqueda de empleo, ya que ninguna llega a puntuaciones por encima de 3,5, competencias éstas muy relacionadas con las de gestión de la carrera en las que también, mayoritariamente y a excepción de tres ítems, se presentan valores medios inferiores al 3,50.

En relación con las necesidades asociadas a *las competencias de gestión de carrera* (E1). Los análisis descriptivos y pruebas de contraste de las diferencias de medias se muestran en la Tabla 6.54. En las variables agrupadas por sexo, la prueba Shapiro-Wilk da una significación de 0.00, lo que indica que las varianzas no son homogéneas y se encuentran diferencias significativas, por ello se realiza la prueba no paramétrica, U de Mann-Whitney, y el resultado ,846, indica que las diferencias entre hombres y mujeres no son tampoco significativas.

En cuanto a la edad, la prueba de homogeneidad de varianzas del estadístico de Levene, sig:0,31, indica que no existen diferencias significativas entre los grupos.

Respecto a la formación, La distribución no es normal ya que el nivel de significación en la Prueba de Levéne es de 0.002, el ANOVA indica que no hay diferencias significativas, las varianzas no son homogéneas. por lo que procede aplicar la prueba no paramétrica; la prueba Kruskall-Wallis también ha salido no significativa:  $\chi^2:5,981$ . Observando las medias, se aprecian mayores diferencias entre el grupo universitario (que tiene mayor competencia) y el resto, sobre todo se diferencia del grupo que menor competencia manifiesta, que es el grupo de estudios postobligatorios.

Las necesidades agrupadas y el nivel de cualificación en este factor cumplen el criterio de Normalidad y se aplica la ANOVA, se aprecian diferencias altamente significativas entre el grupo de cualificación alto, que se diferencia del grupo con nivel de cualificación bajo y a su vez, el grupo de cualificación medio se diferencia también del grupo con nivel de cualificación bajo. Se aprecia mayor necesidad de la competencia de gestión de la carrera a medida que desciende el nivel de cualificación.

Respecto a los resultados sobre el entorno de residencia, en general se cumplen los criterios de normalidad, por tanto, se aplica ANOVA, y en los resultados no se aprecian diferencias significativas en esta competencia entre los tres entornos de residencia, aunque se percibe en las medias que las mayores necesidades están en el grupo del entorno rural.

**Tabla 6.54**

*Necesidades asociadas a las competencias de Gestión de la carrera.  
(Factor 1). Análisis descriptivos y pruebas de contraste de diferencias de medias*

Variables	Categorías	Descriptivos				Contraste
		N	M	DT	Prueba	Post hoc
Sexo	Mujer	224	3,5766	,71913	U de Mann-Whitney: .846*	
	Hombre	179	3,5345	,84129		
Edad	Menos de 26 años	149	3,5861	,74450	ANOVA F= NS	-
	De 26 a 35 años	98	3,5510	,70178		
	De 36 a 45 años	75	3,6189	,77887		
	46 años o más	81	3,4578	,90534		
Formación	Universitarios	103	3,6877	,60933	Kruskall-Wallis $\chi^2:5,981^{***}$	1>3>4.
	Postobligatorios	152	3,4688	,69898		
	Obligatorios	110	3,5621	,93701		
	Sin estudios reglados	38	3,5504	,91811		
Nivel cualificación	Alto	126	3,7520	,75029	ANOVA F=15.316 ***	1>2>3
	Medio	221	3,5694	,76146		
	Bajo	55	3,0833	,68849		
Entorno	Rural	53	3,3664	,84548	ANOVA F=NS	-
	Semiurbano	81	3,5720	,71574		
	Urbano	269	3,5914	,77524		
Situación laboral	Desempleado/a	255	3,5147	,83217	ANOVA F=NS	
	Ocupado/a	75	3,6911	,70068		
	Estudiando o en prácticas	68	3,6140	,57948		

\*\*\* p=,001; \*\* p=,01; \*p=,05; NS=No significativa

Fuente: Elaboración propia

Por último, los resultados de contraste de la situación laboral para las necesidades de gestión de la carrera indican que en general no se cumplen los supuestos de normalidad. Se aplica la ANOVA y no se detectan diferencias significativas, se aplican también las pruebas no paramétricas y tampoco se encuentran diferencias significativas

### 3.3. Necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas y objetivos realistas

Atendiendo al Objetivo 2 de la investigación, se presentan en este subepígrafe los resultados descriptivos relativos a las necesidades asociadas a las competencias planificación de metas y objetivos realistas (Escala E2), así como las pruebas de contraste para identificar las diferencias en función de las variables sociodemográficas.

En general la distribución de medias, tal como se puede apreciar en la Tablas 6.50 *de los análisis Descriptivos de esta segunda escala*, se mantienen valores centrales que no superan los 4 puntos en la escala de 0 a 5. Como se puede apreciar la horquilla de valores individuales se sitúa entre el 3 y el 4.

Por debajo de los valores de 3,5 se sitúan las necesidades de los usuarios de tener una mayor necesidad en las competencias de planificación de metas en aspectos como que el itinerario de inserción sea coherente con mis metas/objetivos. Tener suficiente formación para incorporarse al mercado laboral o promocionar profesionalmente. Utilidad de tener la información sobre sí mismo para elaborar itinerario formación/inserción. Cercano al 3,50 y sin llegar al 4 han valorado en esta competencia que Son capaces de establecer objetivos profesionales realistas. Saber hacia dónde dirigir el futuro profesional y la vida en general. Tener en cuenta los puntos fuertes y débiles para elaborar sus itinerarios de formación e inserción y la puntuación más alta es la referente a Tener claro los puestos de trabajo que les interesan.

Los análisis descriptivos y pruebas de contraste de las diferencias de medias en relación con las necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas y objetivos realistas (E2), se muestran en la Tabla 6.55, mediante las variables agrupadas por sexo, edad, formación, nivel de cualificación, entorno de residencia y situación laboral.

Respecto a las necesidades en estas competencias en relación con el sexo, la prueba Shapiro-Wilk da una significación menor de 0.001, indicando que las varianzas no son homogéneas y no provienen de una distribución normal, por lo que se puede concluir que hay diferencias significativas entre las varianzas y se aplica la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, pero los resultados indican que las diferencias entre hombres y mujeres no son significativas. En el caso de la variable edad se aplica la ANOVA, y el nivel de significación del estadístico Levéne nos indica que no existen diferencias significativas.

Si atendemos al nivel de formación, en la prueba de Levéne al presentar una significación de ,303 (mayor de 0.05), las varianzas son homogéneas a un nivel de confianza del 95%. Después de aplicar la ANOVA, se han visto diferencias significativas entre el grupo de quienes tienen formación universitaria frente a los que tienen formación obligatoria y los sujetos sin estudios reglados. Pero

una vez aplicada la prueba de Kruskal-Wallis, se ha comprobado que el nivel no es significativo (,027).

Respecto al nivel de cualificación, se cumplen los criterios de normalidad, por lo que se aplica ANOVA y se observa que los tres grupos se diferencian entre sí, destacando con más carencias los de nivel de cualificación bajo respecto al nivel de cualificación alto.

**Tabla 6.55**

*Necesidades asociadas a las competencias de Planificación de metas y objetivos realistas (Factor 2). Análisis descriptivos y pruebas de contraste de diferencias de medias*

Variables	Categorías	Descriptivos			Contraste	
		N	M	DT	Prueba	Post hoc
Sexo	Mujer	224	3,4681	,86875	U de Mann-Whitney ,588*	
	Hombre	179	3,5020	,83771		
Edad	Menos de 26 años	149	3,4851	,82062	ANOVA F= NS	
	De 26 a 35 años	98	3,5058	,78412		
	De 36 a 45 años	75	3,5829	,83819		
	46 años o más	81	3,3598	1.00003		
Formación	Universitarios	103	3,7074	,75205	ANOVA F=NS	
	Postobligatorios	152	3,4690	,84049		
	Obligatorios	110	3,3429	,90789		
	Sin estudios reglados	38	3,3383	,91468		
Nivel cualificación	Alto	118	3,8050	,77882	ANOVA F=22.651*	1>2>3
	Medio	221	3,4389	,85892		
	Bajo	55	2,9377	,67722		
Entorno	Rural	53	3,2938	,93653	ANOVA F=NS	-
	Semiurbano	81	3,4550	,88037		
	Urbano	269	3,5289	,82676		
Situación laboral	Desempleado/a	255	3,4275	,85263	ANOVA F=NS	
	Ocupado/a	75	3,6286	,90320		
	Estudiando o en practicas	68	3,6008	,73075		

\*\*\* p=,001; \*\* p=,01; \*p=,05; NS=No significativa

Fuente: Elaboración propia

En las necesidades agrupadas por entorno de residencia en general se cumplen los criterios de normalidad, por tanto, se aplica ANOVA y no se aprecian diferencias significativas.

Respecto a la situación laboral no se cumplen los supuestos de la normalidad para la planificación de metas y objetivos realistas, se aplica ANOVA y la prueba Kruskal-Wallis no hay diferencias significativas (Nivel de significación = 0.143).

### 3.4. Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo

Atendiendo al Objetivo 2 de la investigación, se presentan en este subepígrafe los resultados descriptivos relativos a las necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo (Escala E3), así como las pruebas de contraste para identificar las diferencias en función de las variables sociodemográficas.

En general la distribución de medias, tal como se puede apreciar en la Tablas 6.53 se mantienen valores centrales que no superan los 4 puntos en la escala de 0 a 5. Como se puede apreciar la horquilla de valores individuales se sitúa entre el 3 y el 4, a excepción del ítem 19.p que presenta 2,62, referido a la *disponibilidad de una red de contacto que facilite el acceso al empleo*. En esta escala las medias de los ítems no superan el 3,50 a diferencia de las dos anteriores. Destacar que las puntuaciones más bajas son los referentes a Buscar empleo de forma regular y saber obtener información sobre las alternativas de formación que interesan, así como saber encontrar que acciones formativas o de búsqueda de información son necesarias. Las mayores competencias que manifiestan conocer son referentes a las técnicas de búsqueda de empleo: elaboración de currículum, carta de presentación y entrevista de trabajo, pero la media no llega a 3,50.

Si atendemos a la dimensión sobre las necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo (Factor 3) representadas en la Tabla 6.63, respecto a la variable sexo, igual que en el caso de los anteriores factores, se ha aplicado la prueba de normalidad, la prueba de Shapiro-Wilk daba una significación menor de 0.05 y no se cumplen los requisitos de homogeneidad de varianzas. Hay diferencias significativas entre las varianzas y por tanto no son homogéneas, por ello se aplica una prueba no paramétrica, la U de Mann-Whitney, pero las diferencias entre hombres y mujeres no son tampoco significativas.

En el caso de la variable edad no existen diferencias significativas, aunque los de mayor edad y los más jóvenes son los que presentan mayores necesidades.

**Tabla 6.56**

*Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo (Factor 3). Análisis descriptivos y pruebas de contraste de diferencias de medias*

Variables	Categorías	Descriptivos			Contraste	
		N	M	DT	Prueba	Post hoc
Sexo	Mujer	224	3,1116	1,01657	U de Mann-Whitney ,811*	-
	Hombre	179	3,1620	,93250		
Edad	Menos de 26 años	149	3,1208	,94378	ANOVA F= NS	-
	De 26 a 35 años	98	3,2306	,92585		
	De 36 a 45 años	75	3,1920	,93430		
	46 años o más	81	2,9877	1,13461		
Formación	Universitarios	103	3,3223	,90715	Kruskal-Wallis $\chi^2:6,415^{***}$	.3>2,4,1.
	Postobligatorios	152	3,0342	,93406		
	Obligatorios	110	3,0818	1,10787		
	Sin estudios reglados	38	3,1737	,90783		
Nivel cualificación	Alto	126	3,2556	,92317	ANOVA F=12,272*	1,2>3
	Medio	221	3,2172	,99593		
	Bajo	55	2,5491	,81851		
Entorno	Rural	53	2,9057	1,15132	ANOVA F=NS	-
	Semiurbano	81	3,1333	1,03296		
	Urbano	269	3,1792	,92212		
Situación laboral	Desempleado/a	255	3,1561	,99128	ANOVA F=NS	
	Trabajando	75	3,0373	,99060		
	Estudiando o en prácticas	68	3,2235	,91000		

\*\*\* p=,001; \*\* p=,01; \*p=,05; NS=No significativa

Fuente: Elaboración propia

En lo que refiere a la formación, se cumplen los criterios de normalidad, por lo que se aplica ANOVA Y no se aprecian diferencias significativas, se aplica las pruebas no paramétricas Kruskal-Wallis y tampoco se aprecian diferencias significativas, a pesar de ello se observa en las puntuaciones medias que existen mayores necesidades entre los que tienen estudios postobligatorios y obligatorios, así como mayores competencias en la búsqueda de empleo en los universitarios y curiosamente en los sujetos sin estudios.

Respecto a las necesidades agrupadas y al nivel de cualificación, en general se cumplen los criterios de normalidad, por lo que se aplica ANOVA. Se aprecian diferencias altamente significativas; el grupo con nivel de cualificación alto se diferencia del grupo con nivel de cualificación bajo en que este último presenta mayores necesidades. A su vez, el grupo con nivel



de cualificación medio se diferencia también del grupo con nivel de cualificación bajo. Necesitan mayores competencias los de nivel de cualificación bajo y medio.

Los resultados respecto al entorno de residencia, en general se cumplen los criterios de normalidad, se aplica ANOVA. y no se aprecian diferencias significativas, pero tienen más necesidades en esta competencia como en los anteriores factores los usuarios de entorno rural respecto al entorno urbano.

En relación a las necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo y a la situación laboral, en general se cumplen los supuestos de normalidad para estas necesidades, se aplican ANOVAS y pruebas no paramétricas, y no se detectan diferencias significativas. Destacando que necesitan más competencias los que están trabajando y los desempleados respecto a los que están estudiando o en prácticas.

## **Resumen del capítulo 6**

Este capítulo muestra los resultados de la investigación en relación al objetivo 2, respecto a las necesidades de orientación profesional detectadas en la Región de Murcia en los usuarios/as de los servicios/programas de orientación para el empleo en esta comunidad, para la elaboración de su proyecto vital y profesional. Se presentan los resultados del perfil sociodemográfico de la muestra participante de usuarios y usuarias que respondieron el cuestionario NOPPA (variables sexo, edad, entorno geográfico de residencia y nacionalidad). En relación a: *Motivo principal por el que ha accedido al servicio de empleo, etapa en la que se encuentran los usuarios dentro del programa de orientación, n de formación, responsabilidades familiares, situación laboral actual y tiempo disponible para participar en actividades de orientación.*

Además, se muestran los resultados de la segunda parte del cuestionario NOPPA, (anexo 2) desde la pregunta 11 a la 18 y se analiza con ello, la trayectoria laboral y formativa de la muestra participante de usuarios y usuarias que respondieron al cuestionario en relación sexo, edad, formación, entorno geográfico de residencia y nacionalidad). y, se aportan los resultados relativos a: *Cómo representa el usuario su situación profesional, cómo representa y cómo valora su trayectoria profesional, cómo percibe su cualificación y formación.* Toda esta información se muestra en las Tablas 6.1 a 6.42.

En los análisis factoriales se ha optado por seguir los tres factores obtenidos en el estudio de Padilla *et al.*, adaptándolos a los resultados de Murcia.<sup>1</sup> Necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera, Necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas profesionales y objetivos realistas y necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo. Se han elaborado tres escalas, y realizado el análisis factorial de dichas subescalas y su alfa de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach de todos los ítems de la escala lo que nos permite medir la consistencia interna de la misma, dando un Alpha de 0,932 para este inventario en su conjunto (Tabla 6.44); 0.899 para la escala de Gestión de la carrera, 0.832 para la escala de Planificación de metas y 0,755 para la de Búsqueda de empleo).

Se han realizado los porcentajes de saturación de cada factor o dimensión en la varianza y los valores rotados (método Varimax) de los ítems en los componentes principales. Tablas 6.45, 6.48 y 6.51.

Se han realizado ANOVAS y también pruebas no paramétricas. Tanto en el ANOVA como con las pruebas no paramétricas, se aprecian diferencias en las tres variables de necesidades, sobre todo en las *necesidades asociadas a competencias de planificación de metas*, con diferencias entre el grupo de quienes tienen formación universitaria frente a los que tienen formación obligatoria.

En general la distribución de medias se mantiene en valores centrales no superando por encima de 4 en la escala de 0 a 5. Como se puede apreciar en las Tablas 6.54, a 6.56, la horquilla de valores individuales se sitúa entre el 3 y el 4 a excepción de un ítem que tiene 2,62 que se refiere a *la disponibilidad de una red de contacto que facilite el acceso al empleo*.

Por debajo de valores de 3,5 se sitúan necesidades de los usuarios de tener una mayor necesidad en las competencias de *saber sacar partido a la formación para encontrar o mejorar el empleo, a ser capaz de conseguir objetivos profesionales vitales poniendo en práctica planes realistas, a saber, afrontar dificultades propias del mundo laboral. Necesitan Información útil sobre sí mismo para elaborar un itinerario de formación/inserción y precisan más Formación para incorporarse al mundo laboral o promocionar profesionalmente*.

---

<sup>1</sup> <Padilla-Carmona, T; Sánchez-García, MF. Suárez-Ortega M. (2016). Necesidades de orientación profesional de usuarios de servicios públicos de empleo en España. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 17, pp.151-162

En relación con las necesidades asociadas a las competencias de gestión de carrera (E1). Los análisis descriptivos y pruebas de contraste de las diferencias de medias se muestran en la Tabla 6.54. En las variables agrupadas por sexo, no significativas. Respecto a la formación, el ANOVA indica que no hay diferencias significativas.

Los resultados descriptivos relativos a las necesidades asociadas a las competencias planificación de metas los resultados indican que las diferencias entre hombres y mujeres no son significativas y en variable edad nos indica que no existen diferencias significativas. Respecto al nivel de formación, después de aplicar la ANOVA, se han visto diferencias significativas entre el grupo de quienes tienen formación universitaria frente a los que tienen formación obligatoria y los sujetos sin estudios reglados. Pero una vez aplicada la prueba de Kruskal-Wallis, se ha comprobado que el nivel no es significativo ( $,027$ ). En relación al nivel de cualificación, se cumplen los criterios de normalidad, por lo que se aplica ANOVA y se observa que los tres grupos se diferencian entre sí, destacando con más carencias los de nivel de cualificación bajo respecto al nivel de cualificación alto. necesidades agrupadas por entorno de residencia en general se cumplen los criterios de normalidad, por tanto, se aplica ANOVA y no se aprecian diferencias significativas.

En relación dimensión sobre las necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo (Factor 3) por sexo, igual que en el caso de los anteriores factores, pero las diferencias entre hombres y mujeres no son tampoco significativas. a la formación, se cumplen los criterios de normalidad, por lo que se aplica ANOVA y no se aprecian diferencias significativas. En el nivel de cualificación, en general se cumplen los criterios de normalidad, por lo que se aplica ANOVA. Se aprecian diferencias altamente significativas; el grupo con nivel de cualificación alto se diferencia del grupo con nivel de cualificación bajo en que este último presenta mayores necesidades. Respecto al entorno de residencia, en general se cumplen los criterios de normalidad, se aplica ANOVA y no se aprecian diferencias significativas.



# **CAPÍTULO 7**

## **IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICA EN LOS SERVICIOS/PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN LA REGIÓN DE MURCIA**



En este capítulo se muestran los resultados de las opiniones de usuarios y orientadores sobre aspectos relacionados con las buenas prácticas de los servicios de empleo, siguiendo los resultados relativos al Objetivo 3: *Valorar la adecuación de la oferta actual de servicios y recursos en la Región de Murcia en relación con las necesidades de orientación profesional detectadas e identificar las buenas prácticas dentro de estos servicios*. En la primera parte se presentan los resultados de las escalas de valoración, continuando en el segundo epígrafe con los resultados de carácter cualitativos de las distintas fuentes utilizadas en esta fase, de acuerdo con los planteamientos ya recogido en el capítulo metodológico. Y por último el desarrollo de la herramienta DAFO sobre las fortalezas y debilidades en los servicios/programas de empleo.

## **1. Valoraciones cuantitativas sobre los programas o servicios de orientación para el empleo**

Para recoger las valoraciones cuantitativas se han utilizado dos instrumentos de medida o escalas de valoración del programa de orientación de los servicios (EVPO). Por un lado, una escala para orientadores y por otro una escala para usuarios las cuales se presentan en la Tabla 7.1. Además, se muestra el análisis cualitativo de las opiniones recogidas tras la aplicación de cuatro grupos de discusión con usuarios y cuatro grupos de discusión con orientadores, trianguladas con las respuestas abiertas del cuestionario de Necesidades de Orientación profesional (NOPPA). Dicho instrumento es valorado cuantitativamente en el capítulo 6 y desarrollado ampliamente en el capítulo 4 y que en conjunto lo componen los siguientes instrumentos:

- *Cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas (NOPPA) (404 usuarios).*
- *Protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio o programa de orientación para el empleo con dos escalas como muestra la Tabla 7.2: Escala de Valoración del programa o servicio para orientadores (EVPO) (76 profesionales) y otra Escala de Valoración del programa o servicio para usuarios (EVPO) (254 usuarios).*
- *Entrevistas a profesionales (12 profesionales, dos por centro).*
- *Cuatro Grupo de discusión con los profesionales de los servicios (32 profesionales).*
- *Cuatro grupos de discusión Grupo de discusión usuarios de los servicios (32 usuarios), de los que se ha realizado el análisis cualitativo de las opiniones realizadas.*

### **1.1. Resultados sobre las características psicométricas de las escalas de valoración del programa o servicio**

Las preguntas de las escalas de los ítems valorados por usuarios y orientadores se presentan en la Tabla 7.1 que reproducimos para facilitar la interpretación de los resultados, y que está inicialmente recogida en el capítulo 4.

En esta parte del capítulo se presentan los resultados de los análisis factoriales y de los análisis descriptivos comparativos realizados a partir de las dos Escalas de Valoración del programa o servicio (EVPO), integrados por 17 ítems, con sus versiones para usuarios y profesionales.

Por un lado, se analizan las respuestas en la Escala EVPO en su versión usuario (254 usuarios), y se realizan los análisis factoriales. En segundo lugar, se realiza el mismo proceso con la escala EVPO en versión profesional (76 profesionales); y, por último, se comparan cualitativamente las valoraciones de ambos grupos. También, como se ha comentado anteriormente, se ha comprobado la fiabilidad de los ítems de ambos cuestionarios mediante el coeficiente de Cronbach.

Seguidamente, se han realizado análisis de los componentes principales (rotación Varimax), tanto de las Escala EVPO de usuarios (Tabla 7.3) como de las Escala EVPO de profesionales (Tabla 7.5)



**Tabla 7.1**

*Buenas prácticas en los Servicios de Orientación cuestionario EVPO de usuarios y profesionales*

ITEMS VALORADOS POR LOS USUARIOS	ITEMS VALORADOS POR LOS PROFESIONALES
1. Cuando he acudido al servicio y me han orientado, en todo momento me he sentido <b>libre</b> de elegir y tomar mis decisiones.	1. La orientación facilitada respeta <b>la libertad</b> de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario.
2. La orientación que me han proporcionado se ajusta a mis <b>intereses</b> y no a los intereses del servicio al que he consultado.	2. La orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los <b>intereses</b> de la persona, no está influida por intereses del servicio de orientación, ni por intereses institucionales o financieros.
3. La orientación que me han proporcionado está libre de <b>discriminación</b> (por razón de sexo, edad, raza, clase social, etc.)	3. La orientación facilitada <b>no discrimina</b> por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad, etc.
4. Se ha mantenido <b>la privacidad</b> de la información personal que facilité durante el proceso de orientación.	4. Los ciudadanos tienen derecho a la <b>privacidad</b> de la información personal que facilitan en el proceso de orientación.
5. La orientación facilitada <b>promueve la igualdad</b> de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos.	5. La orientación facilitada <b>promueve la igualdad</b> de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos.
6. En la orientación que recibí para tomar decisiones se tiene en <b>cuenta el contexto</b> en el que vivimos (el mío personal, el social, cultural y económico).	6. En el proceso de orientación se <b>considera el contexto</b> personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano.
7. He podido <b>participar activamente</b> en el proceso de orientación.	7. Los ciudadanos pueden <b>participar activamente</b> en el proceso de orientación.
8. En el proceso de orientación, además de mí mismo/a y el servicio de orientación, <b>han participado</b> otros agentes (empresas, municipio, familia.).	8. En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, <b>participan</b> otros agentes (empresas, municipio, familia.).
9. La orientación que me han facilitado <b>me ha ayudado</b> a ser capaz de planificar y gestionar mi itinerario de formación y empleo.	9. La orientación facilitada <b>ayuda</b> al ciudadano a ser capaz de planificar y gestionar sus itinerarios de aprendizaje y profesionales y las transiciones existentes en ellos.
10. Antes de empezar el proceso de orientación sabía con <b>claridad para qué sirve</b> este servicio.	10. La naturaleza del servicio de orientación facilitado <b>resulta inmediatamente obvia</b> para el usuario.
11. El personal de orientación <b>ha creado</b> un ambiente acogedor.	11. El personal de orientación <b>ofrece</b> una atmósfera acogedora a los ciudadanos.
12. El servicio o programa <b>me ha ayudado</b> a orientarme mejor en los cambios personales y laborales que estaba atravesando.	12. La orientación facilitada <b>apoya</b> a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran.
13. Cualquier ciudadano tiene <b>la posibilidad de acceder</b> a este servicio de orientación en cualquier momento de su vida.	13. Todos los ciudadanos <b>tienen derecho a acceder</b> a los servicios de orientación en cualquier momento de su vida.
14. El servicio <b>es accesible, flexible y fácil</b> de utilizar.	14. La orientación facilitada <b>está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar</b> , por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados a las necesidades de los usuarios.
15. El servicio en el que he recibido orientación <b>ofertaba varias actividades</b> y recursos según las necesidades de cada persona.	15. La orientación <b>se facilita</b> mediante una gran variedad de métodos para responder a las diversas necesidades de los ciudadanos.
16. Me <b>han pedido mi opinión</b> sobre el funcionamiento del servicio, con el fin de mejorarlo.	16. Los servicios de orientación se mejoran continuamente <b>incluyendo</b> de manera regular las <b>opiniones</b> de los ciudadanos y se ofrecen al personal posibilidades de formación permanente.
17. El <b>personal</b> que facilita la orientación <b>está bien preparado profesionalmente</b> para ocuparse de las necesidades de los usuarios.	17. El personal que facilita <b>la orientación dispone de capacidades acreditadas</b> 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.

Fuente: Proyecto ORIEM: Padilla, Sánchez y Suárez (2013).

### 1.1.1. Análisis factoriales y descriptivos de las Escala de Valoración del programa o servicio EVPO (versión personas usuarias)

A continuación, se incluye en la Tabla 7.2, la tabla de resultados de KMO y Bartlett que nos permite comprobar la adecuación de la muestra al análisis factorial. Se puede observar en la misma que la adecuación de la muestra a este análisis es deseable, ya que el KMO, que nos muestra la proporción de la varianza que tienen en común las variables analizadas, presenta un valor de 0,953, coeficiente muy cercano a 1 que es el valor aconsejado para este tipo de análisis, y que en opinión de los autores Georges y Mallery (2003), es excelente. En el análisis de Bartlett se puede comprobar que la significación es perfecta, ya que se obtiene el valor sig.=0,000 indicando que hay variables con correlaciones altas y confirmar la idoneidad de aplicación del análisis factorial.

**Tabla 7.2**

*Prueba de KMO y Bartlett de la escala EVPO (versión personas usuarias)*

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,953
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3369,323
	Gl	136
	Sig.	,000

*Fuente:* Elaboración propia

De los análisis factoriales de las escalas de los usuarios han salido los siguientes factores:

#### A. Escala versión usuarios (Tabla 7.3)

El primer factor (explicativo del 61.62% de la varianza) agrupa un conjunto amplio de criterios asociados a la calidad, profesionalidad y focalización en la persona orientada, en base al respeto y priorización de los derechos e intereses de la persona (15 ítems). El ítem 9: *La orientación que me han facilitado me ha ayudado a ser capaz de planificar y gestionar mi itinerario de formación y empleo* en este factor queda poco definido, dado que tiene un peso asimismo en el segundo factor.

El segundo factor con un peso más reducido en la varianza (7.77%), se focaliza en un funcionamiento transparente y en conexión con el entorno social (2 ítems). El ítem 10: *Antes de empezar el proceso de orientación sabía con claridad para qué sirve este servicio*, también queda poco definido por tener un peso además en el primer factor.

**Tabla 7.3**

*Buenas prácticas en los Servicios de Orientación cuestionario EVPO de Usuarios. Descriptivos y análisis factorial. Análisis de componentes principales (rotación Varimax)*

Factores o dimensiones	Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones	Descriptivos	Componentes	M*	DT	1	2
<b>Factor 1</b> (61,623% de la varianza)	1. Cuando he acudido al servicio y me han orientado, en todo momento me he sentido libre de elegir y tomar mis decisiones			4,20	1,378	,854	,136
	2. La orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los intereses de la persona, no está influida por intereses del servicio de orientación, ni por intereses institucionales o financieros			3,91	1,539	,832	,226
	4. Los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación			4,04	1,708	,819	---
	15. El servicio en el que he recibido orientación ofertaba varias actividades y recursos según las necesidades de cada persona.			3,64	1,596	,813	,351
	3. La orientación facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad, etc.			4,25	1,449	,810	,185
	11. El personal de orientación ofrece una atmósfera acogedora a los ciudadanos			4,03	1,513	,809	,387
	7. He podido participar activamente en el proceso de orientación			4,00	1,587	,804	,262
	17. El personal que facilita la orientación está bien preparado profesionalmente para ocuparse de las necesidades de los usuarios.			4,19	1,420	,777	,417
	5. La orientación facilitada promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos			4,11	1,414	,777	,288
	12. La orientación facilitada apoya a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran.			3,79	1,537	,749	,428
	13. Cualquier ciudadano tiene la posibilidad de acceder a este servicio de orientación en cualquier momento de su vida.			3,41	1,900	,731	,135
	14. La orientación facilitada está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar, por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados			3,84	1,485	,705	,440
	16. Me han pedido mi opinión sobre el funcionamiento del servicio, con el fin de mejorarlo.			3,42	1,938	,698	,328
	6. En el proceso de orientación se considera el contexto personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano.			4,17	1,065	,674	,205
9. La orientación que me han facilitado me ha ayudado a ser capaz de planificar y gestionar mi itinerario de formación y empleo			3,80	1,531	,645	,546	
<b>Factor 2</b> (7,774% de la varianza)	8. En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, participan otros agentes (empresas, municipio, familia.).			2,40	1,991	---	,865
	10. Antes de empezar el proceso de orientación sabía con claridad para qué sirve este servicio			3,30	1,657	,333	,568

(\*\*) Método de extracción: factorización del eje principal. Método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

Fuente: Elaboración propia

### 1.1.2. Análisis factoriales y descriptivos de las Escalas de Valoración del programa o servicio EVPO (versión personal técnico)

Los resultados de la prueba KMO y Bartlett en la escala del personal técnico, están representados en la Tabla 7.4 y muestran un valor de KMO de ,819, que en opinión de los autores Georges y Mallery (2003), es considerado en esta prueba como aceptable. Respecto a la prueba de esfericidad de Bartlett en la tabla se muestra el resultado sig.=0,000, valor muy adecuado, ya que el valor de significación para aplicar el análisis factorial de las variables se sitúa en <0,05 para esta prueba.

**Tabla 7.4**

*Prueba de KMO y Bartlett de la escala EVPO (versión personal técnico)*

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,819
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	662,048
	Gl.	136
	Sig.	,000

*Fuente:* Elaboración propia

Del análisis factorial realizado en la escala EVPO de personal técnico se han conseguido cuatro factores que se muestran en la Tabla 7.5, cuya descripción son:

El primer factor (42.92% de la varianza) agrupa 6 ítems centrados en bases de transparencia y profesionalidad al servicio de la persona: Tienen sistemas de mejora, transparencia, personal cualificado, en contacto con otros agentes sociales, con variedad metodológica, priorizando los intereses de la persona

El ítem 15: *La orientación se facilita mediante una gran variedad de métodos para responder a las diversas necesidades de los ciudadanos*, queda poco definido en el factor 1 dado que tiene un peso también en el factor 2.

El segundo factor (12.85% de la varianza) reúne 5 ítems en torno a la priorización del respeto a los derechos de la persona: Privacidad, libertad, igualdad, acogida, derecho a reclamar

En este factor el ítem 6: *El proceso de orientación se considera el contexto personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano* queda poco definido en el factor 2, ya que tiene un peso también en el factor 1.

En cuanto al ítem 14: *La orientación facilitada está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar, por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados a las necesidades de los usuarios*, igualmente queda poco definido en el factor 2 dado que tiene un peso también en los factores 1 y 3.

El tercer factor (7.53% de la varianza) incluye otros 4 ítems que remiten a un enfoque integral y contextualizado de la práctica orientadora, promoviendo el acceso en cualquier momento vital, el apoyo en diversas transiciones y la acción contextualizada en el entorno de la persona.

Este factor, el ítem 7: *Los ciudadanos pueden participar activamente en el proceso de orientación* y el ítem 9: *La orientación facilitada ayuda al ciudadano a ser capaz de planificar y gestionar sus itinerarios de aprendizaje y profesionales y las transiciones existentes en ellos*, que comparten peso con el factor 1 y 2.

El cuarto factor (6,14% de la varianza), incorpora únicamente 2 ítems que tienen que ver con la participación activa de la persona orientada

El ítem 12: *La orientación facilitada apoya a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran*, igualmente queda poco definido en el factor 4 dado que, tiene un peso también en el factor 1.

**Tabla 7.5**

*Buenas prácticas en los Servicios de Orientación del cuestionario EVPO (Profesionales). Descriptivos y análisis factorial. Análisis de componentes principales (rotación Varimax)*

	<b>Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>	<b>Descriptivos</b>		<b>Componentes</b>			
		<i>M</i>	<i>DT</i>	1	2	3	4
<b>Factor 1</b> (42,918% de la varianza)	10.La naturaleza del servicio de orientación facilitado resulta inmediatamente obvia para el usuario	3,58	1,246	<b>,858</b>	-	208	,127
	17.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	3,74	1,215	<b>,841</b>	278	-	-
	8.En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, participan otros agentes (empresas, municipio, familia).	3,68	1,416	<b>,741</b>	-	-	,228
	15.La orientación se facilita mediante una gran variedad de métodos para responder a las diversas necesidades de los ciudadanos	4,07	1,135	<b>,639</b>	,468	-	,344
	16. Los servicios de orientación se mejoran continuamente incluyendo de manera regular las opiniones de los ciudadanos y se ofrecen al personal posibilidades de formación permanente	4,32	1,173	<b>,604</b>	,352	,216	-
	2.La orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los intereses de la persona, no está influida por intereses del servicio de orientación, ni por intereses institucionales o financieros	4,25	1,145	<b>,597</b>	,355	249	,127
	5.La orientación facilitada promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos	4,47	,750	,135	<b>,775</b>	,219	,258
<b>Factor 2</b> (12,851% de la varianza)	1.La orientación facilitada respeta la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario.	4,61	,675	,249	<b>,737</b>	,377	-
	3.La orientación facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad...	4,68	,697	-	<b>,727</b>	,287	-
	6.En el proceso de orientación se considera el contexto personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano	4,46	,840	,367	<b>,591</b>	,198	,497
	14.La orientación facilitada está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar, por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados a las necesidades de los usuarios	4,39	,967	,475	<b>,541</b>	,142	,437
<b>Factor 3</b> (7,533% de la varianza)	4.Los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación.	4,71	,670	-	,227	<b>,832.</b>	,132
	11.El personal de orientación ofrece una atmósfera acogedora a los ciudadanos	4,49	,792	,117	,110	<b>,731</b>	,240
	7.Los ciudadanos pueden participar activamente en el proceso de orientación	4,48	,811	,284	,378	<b>,666</b>	,140
<b>Factor 4</b> (6,135% de la varianza)	9.La orientación facilitada ayuda al ciudadano a ser capaz de planificar y gestionar sus itinerarios de aprendizaje y profesionales y las transiciones existentes en ellos.	4,21	,970	,239	,337	<b>,633</b>	-
	13.Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios de orientación en cualquier momento de su vida	4,41	1,006	-	-	,209	<b>,795</b>
	12.La orientación facilitada apoya a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran.	4,20	,959	,467	,152	,267	<b>,612</b>

(\*\*) Método de extracción: factorización del eje principal. Método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

Fuente: Elaboración propia

### 1.1.3. Análisis de fiabilidad

Como se puede comprobar en las Tablas 7.6 y 7.7 la fiabilidad total de los ítems de las escalas de usuarios y profesionales es alta ( $.951$  y  $.919$ ), ya que se acerca al valor teórico de Alfa 1, por lo que muestran consistencia interna. Las escalas en ambas versiones tienen una fiabilidad superior igual o superior a  $.911$  en el alfa de Cronbach, que según los autores George y Mallery (2003, p.231) es excelente.

**Tabla 7.6**  
*Fiabilidad Alfa de Cronbach escalas breves cuestionario EVPO de usuarios*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Usuarios fiabilidad total	,926	,951	17
Primer factor	,932	,958	15
Segundo factor	,492	,498	2

Fuente: elaboración propia

**Tabla 7.7**  
*Fiabilidad Alfa de Cronbach de los factores de escalas breves cuestionario EVPO profesionales*

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Profesionales fiabilidad total	,911	,919	17
Primer factor	,863	,866	6
Segundo factor	,834	,844	5
Tercer factor	,755	,757	4
Cuarto factor	,367	,367	2

Fuente: elaboración propia

El estudio de consistencia interna *breves cuestionario EVPO de usuarios* realizado a través del índice Alpha de Cronbach (Tabla 7.6) aporta un valor global fiable ( $\alpha=.951$ ), así como en el primer factor ( $\alpha=.958$ ), pero con menos consistencia en el segundo ( $\alpha=.498$ ).

El valor de consistencia interna (Alpha de Cronbach) (Tabla 7.7) de cuestionarios breves de profesionales, obtenida en el conjunto de la escala es  $.919$ ; por factores, se obtienen valores también satisfactorios, en el primero ( $\alpha=.863$ ), el segundo ( $\alpha=.834$ ) y el tercero ( $\alpha=.757$ ); si bien la fiabilidad es más débil para el cuarto y último ( $\alpha=.367$ ).

Se puede apreciar en la tabla 7.8 que el ítem 8 perteneciente al segundo factor si se eliminara, aumentaría la fiabilidad total, lo mismo ocurre con el ítem 14 del primer factor, pero se ha valorado

que estos ítems son de interés para la investigación, por lo que no se han descartado ya que la fiabilidad total de la escala es alta.

**Tabla 7.8**

*Escala EVPO usuarios. Estadísticas de total de elemento*

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
8.	63,62	372,841	,262	,216	,932
10	62,64	363,380	,510	,316	,925
1.	61,72	357,099	,795	,740	,919
2.	62,03	350,543	,806	,782	,918
3.	61,66	357,838	,766	,703	,920
4..	61,90	353,008	,669	,613	,921
5.	61,85	356,025	,770	,720	,920
6.	62,01	354,667	,747	,685	,920
7.	61,91	350,729	,800	,726	,918
9.	62,16	352,171	,779	,729	,919
11.	61,84	351,838	,863	,804	,918
12.	62,17	350,133	,818	,761	,918
13.	62,45	348,951	,667	,565	,921
14.	61,90	341,450	,310	,222	,950
15.	62,27	346,433	,855	,790	,917
16.	62,51	344,251	,698	,640	,920
17	61,77	352,308	,843	,773	,918

Fuente: elaboración propia

La fiabilidad total de la escala EVPO de profesionales es alta, 9,19. Aunque en la Tabla 7.9 se aprecia que, si se eliminara el ítem 13 perteneciente al segundo factor se lograría que la fiabilidad del factor en general aumentase, pero se ha valorado como un ítem importante para la investigación, y al dar una fiabilidad en conjunto alta se ha decidido no eliminarlo.

**Tabla 7.9**

*Escala EVPO Profesionales. Estadísticas de total de elementos*

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	68,17	107,924	,666	,718	,905
2	68,57	100,437	,674	,591	,904
3	68,08	109,853	,507	,549	,909
4	67,98	112,172	,510	,602	,909
5	68,26	107,946	,620	,654	,906
6	68,28	104,203	,748	,795	,902
7	68,25	106,220	,658	,713	,905
8	69,03	99,655	,560	,587	,910
9	68,54	105,252	,570	,495	,907
10	69,22	103,109	,513	,697	,910
11	68,26	109,321	,471	,549	,909
12	68,54	104,346	,638	,693	,905
13	68,31	111,966	,284	,305	,914
14	68,31	104,248	,747	,739	,902
15	68,62	100,897	,753	,740	,901
16	69,03	99,562	,671	,812	,904
17	68,38	102,647	,646	,692	,904

Fuente: elaboración propia



## 1.2. Resultados descriptivos sobre los criterios básicos en la prestación de servicios de orientación

En los ítems de la escala se les planteaban a los usuarios una serie de afirmaciones en relación a la calidad, profesionalidad, respeto y priorización de los derechos e intereses de la persona además sobre el funcionamiento de los servicios. El valor 0 indica que la persona está en total desacuerdo mientras que el valor 5, indica que existe en la respuesta del usuario un total acuerdo. Para interpretar los resultados de la escala hemos considerado que las puntuaciones menores de 3 son bajas, las puntuaciones de 3,1 a 4, las valoramos como medias y las puntuaciones de 4,1 a 5, como altas.

### 1.2.1. Valoración por las personas usuarias

En la Tabla 7.3. se recogen los porcentajes de saturación de cada factor o dimensión de la varianza y los valores rotados (método Varimax) de los ítems en los componentes principales. La distribución de las medias abarca una horquilla entre 2 y el 4, superando en algún caso esta puntuación. Los usuarios han manifestado una única valoración baja en el ítem 8: *En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, participan otros agentes (empresas, municipio, familia)* (M=2,40). El otro ítem con una puntuación media baja respecto a las demás puntuaciones es el ítem número 10: *Antes de empezar el proceso de orientación sabía con claridad para qué sirve este servicio* (M=3.30). Ambos ítems pertenecen al segundo factor relacionado con el funcionamiento transparente y en conexión con el entorno social. De estos resultados se deduce que los usuarios, respecto al funcionamiento transparente y en conexión con el entorno social de los servicios, no consideran que se cumplan suficientemente estas condiciones en dichos servicios, por lo que mantienen una opinión crítica al respecto. Estos datos coinciden con las valoraciones de los grupos de discusión respecto a la percepción que tienen los usuarios sobre lo que es el servicio de orientación antes de acudir al mismo, así como la sensación manifestada de que la orientación y los servicios es algo aislado del resto de su entorno social y no está vinculado a otros colectivos de su comunidad.

Todos los ítems mencionados están relacionados con la estructura del servicio, su planificación y organización para facilitar el proceso de orientación al usuario. Se aprecia una valoración aceptable hacia el servicio en los aspectos como la libertad de acceso al servicio, de decisión, de opinión del usuario en el proceso de orientación, así como de los recursos disponibles para este proceso. Es

significativo el hecho de que estas valoraciones discrepen con las opiniones de los grupos de discusión de usuarios. Esto puede deberse a que en los grupos de discusión se disfrutaba de mayor libertad para manifestar la opinión, mientras que los cuestionarios se pasaron en los servicios de empleo o de orientación y mayoritariamente a través del personal técnico de los centros.

Es de destacar que las puntuaciones medias más altas en los cuestionarios EVPO de usuarios y en la que manifiestan una mayor confianza respecto a los servicios de orientación están en los ítems:

*Cuando he acudido al servicio y me han orientado, en todo momento me he sentido libre de elegir y tomar mis decisiones (ítem 1, M=4.20). El personal que facilita la orientación está bien preparado profesionalmente para ocuparse de las necesidades de los usuarios (ítem 17, M=4,19). En el proceso de orientación se considera el contexto personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano (ítem 6, M=4.17). La orientación facilitada promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos (ítem 5, M=4.11). Los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación (ítem 4, M=4.04) El personal de orientación ofrece una atmósfera acogedora a los ciudadanos (ítem 11, M=4,03). He podido participar activamente en el proceso de orientación (ítem 7, M=4).*

Se puede apreciar en los resultados de este grupo de ítems, una valoración positiva en aspectos muy relacionados con el trato recibido por los usuarios en los servicios de orientación y con la cualificación de los técnicos. Con las puntuaciones altas, los usuarios indican que los servicios cumplen con los ítems mencionados, valorando positivamente en primer lugar las actitudes de los técnicos en relación a la privacidad, así como sus comportamientos empáticos, de respeto y no discriminación hacia los usuarios por su situación personal. Se percibe en las valoraciones una gran confianza hacia el trabajo realizado por el orientador y también hacia los servicios una vez que se ha acudido a ellos para comenzar el proceso de orientación, ya que en un principio las respuestas emitidas en estos ítems sobre el servicio eran negativas y en estas valoraciones esta desconfianza se ha disipado. Estas valoraciones positivas hacia el orientador también se observan en los grupos de discusión, valorando mejor a los orientadores que a los propios servicios de orientación.

Los ítems que obtienen menores puntuaciones medias en la escala EVPO entre los usuarios son por este orden:

*La orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los intereses de la persona, no está influida por intereses del servicio de orientación, ni por intereses institucionales o financieros (ítem 2, M=3.91). La orientación facilitada está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar, por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados (ítem 14, M=3.84). La orientación facilitada apoya a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran (ítem 12, M=3,79). El servicio en el que he recibido orientación ofertaba varias actividades y recursos según las necesidades de cada persona (ítem 15, M=3.64). Me han pedido mi opinión sobre el funcionamiento del servicio, con el fin de mejorarlo (ítem 16, M=3,42). Cualquier ciudadano tiene la posibilidad de acceder a este servicio de orientación en cualquier momento de su vida (ítem 13, M=3,41).*

### **1.2.2. Valoración por el personal técnico**

En cuanto a los resultados de los ítems de la escala EVPO de profesionales sobre buenas prácticas de los servicios de orientación, al igual que en la escala de usuarios, se presentaban una serie de afirmaciones sobre los servicios, siendo el valor 0 el que indica mayor desacuerdo y el 5 que indica que el profesional manifiesta un total acuerdo con la afirmación presentada. En la Tabla 7.5, se recogen los porcentajes de saturación de cada factor (4 factores) así como los valores rotados (método Varimax) de los ítems de los componentes principales.

Según las puntuaciones de los orientadores, los servicios de orientación obtienen valoraciones medias y altas en el factor 1 relacionado con bases de transparencia y profesionalidad al servicio de la persona. Indican al respecto que estos servicios disponen de sistemas de mejora y transparencia, así como de personal cualificado que utiliza en sus actuaciones una variada metodología, dando prioridad a los intereses de la persona. Utilizado también en el proceso de orientación a otros agentes sociales. *Las valoraciones medias y altas se aprecian en los siguientes ítems:*

*La orientación se facilita mediante una gran variedad de métodos para responder a las diversas necesidades de los ciudadanos (ítem 15, M=4.07). La orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los intereses de la persona, no está influida por intereses del servicio de orientación, ni por intereses institucionales o financieros (ítem 2, M=4.25). Los servicios de orientación se mejoran continuamente incluyendo de manera regular las opiniones de los*

*ciudadanos y se ofrecen al personal posibilidades de formación permanente (ítem 16, M=4.32).*

Mientras que los siguientes ítems presentan valoraciones con menos puntuación:

*La naturaleza del servicio de orientación facilitado resulta inmediatamente obvia para el usuario y las puntuaciones más altas en los ítems (ítem 10, M=3.58). En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, participan otros agentes (empresas, municipio, familia) (ítem 8, M=3.68). 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 (ítem 17, M=3.74).*

Los profesionales valoran positivamente los servicios que se ofrecen, tanto por la cualificación profesional de los orientadores como en la metodología empleada y adaptación a los perfiles de los usuarios. Estas valoraciones se apoyan también en los grupos de discusión de profesionales, pero de una forma más crítica y reivindicativa. Respecto a la participación de otros agentes sociales (ítem 8, M=3,68) y el conocimiento previo del servicio por parte de los usuarios (ítem 10, M=3,58), curiosamente estos ítems en la escala se valoran con una puntuación media, cuando en los grupos de discusión por el contrario son muy críticos al respecto y manifiestan todo lo contrario. Lo mismo ocurre con la valoración de los usuarios de estos ítems que como se ha descrito era de una valoración media baja.

El factor 2 relacionado con la priorización del respeto de los derechos de la persona y la privacidad, se ha valorado con puntuaciones altas sobre todo en los ítems:

*Los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación (ítem 4, M=4.71). La orientación facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad, etc. (ítem 3, M=4.68). La orientación facilitada respeta la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario, le sigue en este factor (ítem 1, M=4.61). En el proceso de orientación se considera el contexto personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano (ítem 6, M=4.46). La orientación facilitada está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar, por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo*

*electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados a las necesidades de los usuarios (ítem 4, M=4.39).*

En ambos cuestionarios han coincidido usuarios y profesionales al valorar alto estos ítems, que están relacionados con la libertad de acceso, elección del proceso, toma de decisiones y condiciones personales de los usuarios, pero nuevamente discrepan estas opiniones de las escalas con las valoraciones de los grupos de discusión de usuarios y profesionales, respecto a temas como el de la accesibilidad al servicio y en la adecuación de lugares y entornos favorables para la orientación, aspectos muy discutidos, discrepantes y de gran polémica en los grupos de discusión.

Respecto al factor 3 relativo a los accesos a los servicios en cualquier momento vital, apoyo en transiciones, contextualizado en el entorno de la persona, las mayores puntuaciones se presentan en los ítems: *Los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación (ítem 4, M=4.71). El personal de orientación ofrece una atmósfera acogedora a los ciudadanos (ítem 11, M=4.49). Los ciudadanos pueden participar activamente en el proceso de orientación (ítem 7, M=4.48). La orientación facilitada ayuda al ciudadano a ser capaz de planificar y gestionar sus itinerarios de aprendizaje y profesionales y las transiciones existentes en ellos (ítem 9, M=4.21).*

Nuevamente las valoraciones de los profesionales coinciden con la de los usuarios, pero no con las manifestadas en los grupos de discusión sobre todo en el ítem 9, referente a la ayuda que se ofrece al orientado para planificar y gestionar procesos e itinerarios. Aunque en las valoraciones del cuestionario se percibe una gran motivación del técnico por ayudar en estos aspectos, en los grupos de discusión, los orientadores manifestaron una incapacidad de realizar la planificación y gestión de itinerarios personalizados debido a la falta de tiempo para atender al usuario.

En el cuarto factor: Participación activa de la persona orientada, han valorado con puntuaciones altas de los dos ítems: *Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios de orientación en cualquier momento de su vida (ítem 13, M=4.41). La orientación facilitada apoya a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran (ítem 12, M=4.20).*

Se observan en estas opiniones de los orientadores que están muy implicados en el proceso de orientación y comprometidos con su profesión, pero se constata que no coincide con las

valoraciones de los grupos de discusión de los profesionales y con la realidad diaria en su entorno laboral.

Es significativo que las valoraciones en todo el cuestionario de los profesionales son muy elevadas, no existe ninguna valoración negativa, cuando su realidad profesional, (comprobada in situ) y corroborada en los grupos de discusión, no es la descrita. El motivo de esta alta valoración, interpretamos que puede ser debido al lugar y a la forma de pasar la escala EVPO, ya que éstas se pasaron por un lado en el centro de trabajo, cuando se hicieron las entrevistas a los responsables, y por otro, un grupo de escalas las distribuyeron los responsables en los centros. Estas circunstancias pueden ser el motivo de la discrepancia que existe entre los resultados de las escalas y las valoraciones sobre los aspectos más prácticos del día a día del profesional y que se expusieron en los grupos de discusión. El mismo fenómeno ocurre con las escalas EVPO de usuarios que las pasaron en el centro los orientadores, motivo que pudo condicionar los resultados.

## **2. Valoraciones cualitativas sobre los programas o servicios de orientación para el empleo**

En este epígrafe se recogen las valoraciones o respuestas abiertas a los ítems en el cuestionario NOPPA y de la escala escalas de valoración de los servicios (EVPO): Personas usuarias y profesionales, ya que se daba la posibilidad de que usuarios y profesionales emitieran una valoración también cualitativa de cada ítem en las escalas, al objeto de completar su percepción con información de carácter cualitativo.

Para comprender mejor los datos se han ido incorporando estas respuestas dentro de los factores que han salido de cada escala: dos factores en el caso de usuario y cuatro en el caso de orientadores.

## 2.1. Análisis de las respuestas abiertas del cuestionario NOPPA y de la escala EVPO: Personas usuarias

En este epígrafe se han sintetizado las respuestas abiertas del cuestionario NOPPA<sup>1</sup>, (Ver Anexo 7.1) integrándolas con las respuestas abiertas emitidas en los factores resultante del cuestionario EVPO, personas usuarias (Tabla 7.3) que se presentó al principio del capítulo. En la Tabla 7.10 se recogen las opiniones de las preguntas abiertas de los dos factores.

En las preguntas abiertas de los ítems que componen el *Factor 1: Sustentado en base de calidad, profesionalidad, de respeto y priorización de los derechos e intereses de la persona (15 ítems)*. Los usuarios manifestaron que los orientadores les aconsejan en el proceso de orientación, pero son ellos los que toman las decisiones, estas opiniones lo reflejan los siguientes comentarios<sup>2</sup>: (Ver Anexo 7.2).

*“Pero su decisión es la que vale, me aconsejaron terminar mi ESO y yo decidí no ir” (U14). “He ido cuando he querido y podido” (U116). “Siempre he decidido yo lo que me convenía” (U150). “Apuntarme en el taller de empleo” (U117), “en búsqueda de trabajo me han ofrecido hacer cursos sin obligaciones. Me han propuesto cursos y los he hecho sin obligación” (U185). “Ha sido una reunión para centrarme” (U237). “Siempre han tenido en cuenta mis ideas y opiniones” (u 35). “Ayudarme a plantearme decidir seguir haciendo prácticas de empresas en lugar de pedir el título” (u157). “Yo decido lo que voy a hacer” (U220). “Por ejemplo, elegir sobre los trabajos” (U177, U181). “Me han propuesto cursos y los he hecho sin obligación” (U185) “La entrevista ha sido dirigida por mí, se han respondido todas mis dudas” (U206).*

Valoran positivamente que el orientador haya considerado su situación personal en el proceso y le haya permitido decidir:” *Se ha tenido en cuenta posibles salidas laborales a la hora de situación económica actual, yo decido lo que estoy. elegir mi propio trabajo elegir mi propio trabajo y perfil de empleo” (U177, U181). “Tener la posibilidad de evaluación de idiomas en un centro profesional” (u168). “La información sobre programas mixtos de empleo y formación adaptados a mi perfil” (u155) “Por lo menos me han tenido en cuenta para la preselección del programa mixto de formación y empleo del taller de atención socio sanitarios a personas dependientes de instituciones sociales” (u148). “Que contaran conmigo para el taller de empleo” (u147). Y aunque los usuarios agradecen el esfuerzo del orientador en el proceso con comentarios como:” *Fui a una sesión de orientación y el trato, además de muy profesional, fue muy amigable y positivo” (U127).” Sin duda la amabilidad y actitud para informar y asesorar sobre las cuestiones planteadas por mi parte” (u129). “Me he**

<sup>1</sup> Anexo número 7.1 respuestas abiertas del cuestionario NOPPA(u)= usuario

<sup>2</sup> Anexo número 7.2 respuestas abiertas del cuestionario (U)=Usuario. escala EVPO

*sentido cómoda, he participado en todo momento y he aprendido mucho*.(u30) *“Fui muy hundida y la orientadora me ayudo bastante.*(u54) *Mi orientadora es muy buena, siempre me llama cuando hay algo de lo que a mí me gusta*(u55)”, también ven necesario que aumenten la calidad de los servicios, indicando que éstos: *“No deben saturarse, como está pasando actualmente, dar un mejor servicio personalizado, mejorar en la información que se da en las oficinas de empleo*”(u31). Como solución a esta situación de saturación los usuarios proponen: *“Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas*”(u63) *“Menos recortes en orientación y en general*” (u115) y para mejorar el servicio personalizado que exista: *Formación de reciclaje para los orientadores y acceso más directo con los departamentos de orientación*” (u130). *“Quizás una mayor presencia en las redes sociales*” (u133).

Demandan una mejora en la información que el servicio les facilita: *“Para mejorar el servicio pienso que se debería de hacer más publicidad sobre las distintas actividades para que llegara a todos*” (u106). *“Considero que se tendría que mejorar la orientación sobre los cursos de formación apropiados a cada persona y a sus necesidades*” (u,48,64,69). *” desde el COIE solo veo la necesidad de más recursos, actualmente el servicio va un poco atrasado, necesita más orientadores y aumentar su difusión*” (u166).

Sobre las condiciones físicas de los servicios y horarios de los servicios, indican que existe saturación y los espacios no son adecuados: *“Falta alguna mejora en las sillas y pupitres*(u27). *” No hay intimidad en oficina empleo. mesas juntas*” (u146) y piensan también que: *“ Los horarios deberían adaptarse a los usuarios mañana y tarde*” (u109). *“La formación los fines de semana, para que puedan asistir la gente que tiene ocupaciones durante la semana*” (u113).

Otro aspecto que preocupa a los usuarios es sobre el tipo de información que reciben, si bien piensan que el servicio dispone de mucha información en comentarios como: *“Hay muchísima información*”(u156), pero valoran que se debería mejorar los métodos y estrategias a la hora de distribuir y transmitir esta información: *“Se podría mejorar la información sobre cursos y actividades de formación*”(u125,121) *“ Considero que se tendría que mejorar la orientación sobre los cursos de formación apropiados a cada persona y a sus necesidades*” (u48). *“Conocerme a mejorar a mí mismo, mejorar el CV. Afrontar mejor las entrevistas de trabajo*” (u157), *“información más detallada sobre formación y búsqueda de empleo*” (u53). *“Más cursos formativos para oficios profesionales que se adapte a la realidad del mercado de trabajo*” (u46). Aunque también reconocen que se les facilitó ayuda para el autoconocimiento personal, *“me ayudaron a ver mis puntos fuertes y débiles*



*para elaborar mi itinerario de formación e inserción” (u28), “en el poco tiempo que he estado sentí un cambio en mi actitud a la hora de enfrentarse a nuevos retos, más confianza, seguridad, mayor ilusión y esperanza por cambiar mi futuro y presente”(u159) , pero también demandan más ayuda en aspectos necesarios para centrar el proyecto profesional, por lo que piden información en: “Orientación de como poder planificar o emprender un autoempleo“(u32), “falta una orientación de búsqueda de trabajo de forma práctica” (u73) “atención personalizada en la medida de lo posible para trabajar realmente todos los tema”. Te remiten a la página web. No existe ningún programa de orientación profesional real” (u151).*

El usuario solicita al servicio: *“Una mayor personalización en cuanto a la orientación. incluso información de los cursos, hacen una difusión selectiva de la información respecto a los perfiles profesionales” (u 156), en la que también se toquen aspectos de recursos de búsqueda de empleo: “En mi opinión se podría mejorar la información sobre cursos y actividades de formación. E informar más sobre la estética y el comportamiento a la hora de buscar trabajo e ir a una entrevista” (u17).*

Las preguntas abiertas de ambos instrumentos inciden en la falta de periodicidad en las citas de orientación. Los servicios los han llamado pocas veces para acudir a orientación. Esto se refleja en comentarios como: *“Pues nunca me han llamado” (U113), “me han llamado poco (U114)”, “no he recibido servicio de orientación salvo las visitas de incorporación inicial por despido y otra para actualizar curriculum” (U108), “nunca asesoramiento profesional. No se seguido programa orientación” (u153, 158.159). a ello se une que existe poca información sobre el servicio “Hay gente que no sabe que existe el servicio de orientación” (u136). “Me he enterado por una amiga creo que deberían tener un poco más de publicidad en el SEF (u131).*

Describen no sólo las pocas veces que los servicios les han requerido, sino también, que existe poca posibilidad de acceder a las citas realizando comentarios como: *“Hay pocas fechas para pedir citas, tardan mucho, pocas citas en el calendario disponibles” (U205), “parece estar saturado” (U212). “No fácil acceso SEF. Tardan mucho” (u123). En otras ocasiones valoran que no es muy adecuado la forma en que citan: “Dan las citas cuando quieren, te mandan cartas amenazantes y lapidarias” (U116). Piden un mayor seguimiento de los usuarios y tiempo de atención: “Dar más tiempo de orientación” (u92, u124), “Más horas al mes” (u119) “es necesario seguir asistiendo regularmente” (u47). mientras que otras opiniones manifiestan lo contrario, indicando que sí han tenido posibilidad de acceder al servicio de orientación con más frecuencia: “Si he estado 3 años en*

*orientación y muy contenta, una vez al mes, sí durante 6 meses” (U140). “Me han llamado varias veces para trabajar en ayuda a domicilio, estoy satisfecha con el trato que me han dado (u172).*

Por lo general las preguntas abiertas sobre la utilidad de la orientación han mostrado una valoración positiva, manifestando que la orientación les ha sido útil a nivel personal y sobre recursos de búsqueda de empleo: *“Me ha ayudado a conocerme mejor a mí misma y a desarrollar actitudes que nunca había puesto en práctica. Todas las experiencias han sido positivas porque han servido para enriquecerme como persona” (u112). “La verdad es que la orientación laboral ha sido positiva porque no tenía muchos conocimientos ni experiencia. Así voy a tener más posibilidades de buscar un trabajo, aprender a aprovechar más las oportunidades de trabajo” (u19) “He tenido empleo gracias a la orientación laboral” (u170). “Me han ayudado a realizar un currículum vitae y a sacar mis puntos fuertes” (u25).*

Otro aspecto a destacar es que indican haber adquirido una mejora en sus competencias personales: *“En el poco tiempo que he estado sentí un cambio en mi actitud a la hora de enfrentarse a nuevos retos, más confianza, seguridad, mayor ilusión y esperanza por cambiar mi futuro y presente” (U158).” Me ayudaron a ver mis puntos fuertes y débiles para elaborar mi itinerario de formación e inserción” (u26). Les ayudaron a centrarse profesionalmente: “Me ha servido para darme cuenta de cuáles son mis objetivos profesionales prioritarios, a través de la primera entrevista que tuve en el COIE” (u161).*

Valoran la gran cantidad información recibida en formación y en recursos de búsqueda de empleo: *“Han sido muy explícitas a la hora de explicar cómo hacer un currículum y a la hora de buscar empleo y para hacer cursos” (u181). “La orientadora ha sido muy eficaz y me ha ofrecido múltiples cursos, aunque no siempre he podido hacerlos por motivos personales” (u176). “He llegado hasta aquí gracias a la orientadora” (U172), “si he conocido páginas web muy interesantes” (U207). Indicando en las respuestas que en el servicio se ha respetado en todo momento su opinión y decisión: “Yo decido lo que voy a hacer, he elegido información sobre mis preferencias” (U228), “bueno me ha dado ideas ahora tengo que aclararme aún es pronto”, “el orientador hablaba mostrando la amplia gama de posibilidades sin opinión condicionante” (U234).*

En las opiniones sobre la utilidad del servicio tiene un gran peso la preparación del profesional, del que se hace una valoración positiva y lo describen de muy cualificado para realizar su trabajo, mediante expresiones como: *“Son orientadores profesionales” (u82). “El orientador hablaba con*

*soltura y confianza” (U233), “ayuda a abrir caminos y elegir cuál de ellos me interesa, el orientador está muy preparado” (U241). “Sí veía que me llevaba a otro ámbito, la interrumpía y rectificaba(U233), Destacando sus habilidades “La calidad humana de la orientadora y su empatía” (u171). “La orientadora me relajó pues yo estaba super nerviosa y es importantísimo tener el apoyo de la orientadora” (u36). Fui a una sesión de orientación y el trato, además de muy profesional, fue muy amigable y positivo” (u127). Una buena orientación y buena disposición (u97).” Lo positivo: Conocer al mejor orientador que he conocido” (u126).*

A pesar de valoración positiva sobre la profesionalidad del orientador, también hay opiniones negativas hacia el servicio de orientación, indicando que no les ha servido de ayuda: *“No ha habido ninguna experiencia positiva con mi orientadora y deberían contratar a otra persona más competente que ocupe su puesto”(u186).“No me convenció la orientación que me dieron” (U115), “demasiado esquematizado, en grupo de personas de distinto perfil profesional” (U116), “nunca me han orientado en nada”(U117), “un empleo que no se ajustaba a mi perfil”, (U150) “en algunas ocasiones no se ajustaba mucho la oferta de trabajo a mi especialidad”. (U179).*

Los usuarios piden en sus valoraciones que mejoren el servicio en especial respecto al trato a las personas: *“Mejorar el trato con los ciudadanos en las oficinas de empleo. Los servicios no deben saturarse, como está pasando actualmente. Un mejor servicio personalizado. Mejorar en la información que se dan en las oficinas de empleo” (u31). “Que tengan paciencia con personas que no entiendan una cosa y poder explicarle las cosas bien” (u183).” El servicio de orientación necesitaría mejorar considerablemente ya que el servicio es deficiente y el orientador/ra no cumple con su trabajo de ayudar a las personas a conseguir un trabajo, así mismo tampoco informa de los cursos” (u184).*

Dentro de las propuestas de mejora en el servicio, indican que la orientación que ofrecen debería estar más adaptada a la situación sociolaboral actual. *“Proponer situaciones prácticas lo más ajustadas a la realidad laboral de cada persona que accede a un programa de orientación” (u49) “Mayor orientación para guiar la trayectoria profesional “(u107).” “Una mayor personalización en cuanto a la orientación. Incluso información de los cursos, hacen una difusión selectiva de la información respecto a los perfiles profesionales” (u165). “Habilidades para mejorar la conciliación vida-trabajo. Servicios que mejoren el conocimiento sobre los derechos laborales y sociales, dar a conocer los servicios existentes, mejorar su eficacia, publicidad. Establecer una formación mejor*

*orientada hacia los ámbitos con mejores perspectivas de encontrar empleo. Facilitar los trámites y simplificarlos” (u134).*

Se puede apreciar que los últimos comentarios, más que criticar la falta de preparación del profesional, se incide en la metodología utilizada en el proceso de orientación que como se ha comentado anteriormente, puede deberse a la estructura del servicio, falta de espacio y la utilización de sondeos generalizados para informar en grupo a los usuarios.

No sólo se alude en los cuestionarios a la buena preparación de los profesionales, sino que también se valora positivamente el trato recibido del técnico orientador, sintiéndose los usuarios acogidos y valorados por el mismo, así lo muestran valoraciones como: *“Me han atendido muy bien” (U184), “atención a las inquietudes del alumno” (U193), “por supuesto ha sido correcto y amable “(U209),” cuando he acudido a pedir información siempre me han atendido bien, el trato ha sido bueno” (U172,U185).*

En sus opiniones denotan que los profesionales empatizan con el usuario y muestran actitudes de cercanía que facilita el proceso de orientación: *“el orientador fue muy atento y se esforzó en ofrecer alternativas” (u128), “sin duda la amabilidad y actitud para informar y asesorar sobre las cuestiones planteadas por mi parte” (u129). “Me he sentido escuchada e informada suficientemente” (u63). “La atención y el trato es excelente. La tarea de orientación es correcta” (u64, u75). “Siempre me han tratado bien” (u83, u155), “cuando he ido me han tratado muy bien” (u149, u58).” La amabilidad de trato, con respeto a las personas de la orientación” (u98). “Cuando he tenido algún problema, ellos siempre han intentado resolverlo de la mejor manera” (u152).*

Otras opiniones minoritarias, indican que se debería mejorar el trato con los ciudadanos en las oficinas de empleo y en algunos casos, se consideran discriminados: *“Tratan mejor a los inmigrantes que a los españoles” (U102), “se orienta antes a otro tipo de usuarios no nacionales a trabajos de cualquier tipo” (U114). “Deben mejorar el trato personal con las personas de otros países. Los orientadores tienen que ser más humanos y tener un poco de ética profesional” (u55). “La experiencia que tengo no es positiva” (u 187). Piden mejor atención en todos los casos: “El servicio de orientación necesitaría mejorar considerablemente ya que el servicio es deficiente y el orientador/ra no cumple con su trabajo de ayudar a las personas a conseguir un trabajo, así mismo tampoco informa de los cursos” (184). “No se vuelcan con la gente a no ser que tengas problemas personales y que les den más ayudas a los inmigrantes que los españoles me parece una falta de*

*respeto para la gente que lleva parada tanto tiempo. Eso es una injusticia” (u150). “El SEF no me ha orientado nada bien y a mi parecer no funciona como es debido, aunque la situación del paro sea caótica” (u104).*

Un aspecto del que desconfían los usuarios en las preguntas abiertas y que también ha quedado reflejado en las puntuaciones de las escalas, es sobre el uso que hace el servicio de orientación de sus datos personales, la información que transmite en el proceso de orientación y cómo se realiza la custodia de dicha información confidencial. Este desconocimiento conduce a comentarios como: *“Sí lo ignoro, sí, por ejemplo, el tema de embarazo que tuve de riesgo” (U150), no sé qué harán con mi información (U200), nada, sí ha sido apuntado, es toda la información que llevo” (U237).*

El temor y la desconfianza anteriormente mencionada aumenta, ya que muchas personas desconocían lo que se hacía en el servicio antes de llegar a él, pensando que: *“El servicio estaba reservado a unos pocos como solo alumnos solo alumnos escuela taller” (U,2,3,4.5.6), “hasta donde yo sé, pero creo que no lo conoce todo el mundo, quizás habría que darle más publicidad”(U210), “el 80% de los trabajadores ni se molestan, para nada” (U114), “sí, con una buena explicación” (U181).* Este desconocimiento sobre el servicio, no se produce únicamente entre los usuarios de las oficinas de empleo, también ocurre en los servicios de orientación de la universidad, manifestando en sus opiniones esas dudas: *“Hacen más cosas de las que pensaba” (U68), “sí el COIE, creo, que es solo para estudiantes, hasta donde yo sé” (U206), “creo que graduados y titulados hasta el 30 de septiembre de año de finalización de la universidad” (U220, U244)”.*

Teniendo en cuenta los datos recogidos en este factor, puede apreciarse que, por lo general en las preguntas abiertas, los usuarios están satisfechos con la atención prestada en los servicios de orientación, sobre todo por la actitud y profesionalidad del orientador, pero no tanto por la metodología utilizada en el proceso y por los plazos para acceder a dicho servicio, que manifiestan son demasiado largos y en ocasiones inexistentes.

En relación al *Factor 2: Funcionamiento transparente y en conexión con el entorno social (2 ítems)*

Las respuestas abiertas mencionan la importancia que tiene para el usuario la existencia de una evaluación del servicio mediante algún cuestionario de evaluación que les permita opinar sobre el funcionamiento del mismo, ya que el uso de las encuestas ayuda a que se produzca un funcionamiento transparente del servicio. Aunque ha habido pocas respuestas en este factor, destacar las valoraciones: “*Por lo menos saben seguir los cuestionarios*” (U116), “*Eso estoy haciendo (U212).” Con esta encuesta*” (U220)”, otros demandan por parte del servicio una respuesta a las quejas que también representan un índice de calidad en los servicios: “*Que las quejas expuestas deberían contestarse por lo menos para saber que se han recibido*” (u168).

En los datos obtenidos en este factor, se puede apreciar en los dos ítems recogidos, que los usuarios dan importancia a que se les tenga en cuenta a la hora de valorar los servicios con el objetivo de que sus opiniones ayuden a mejorar la labor de éstos.

**Tabla 7.10**

*Resultados usuarios a las preguntas abiertas cuestionario NOPPA y escalas EVPO*

<b>Factores</b>	<b>EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS (u): NOPPA (U): EVPO</b>	
<b>Factor 1</b> <b>Sustentado en base de calidad, profesionalidad, de respeto y priorización de los derechos e intereses de la persona</b>	<b>La toma de decisiones del usuario</b>	<p>Pero su decisión es la que vale, me aconsejaron terminar mi ESO y yo decidí no ir (U14). He ido cuando he querido y podido (U116). Siempre he decidido yo lo que me convenía (U150). Apuntarme en el taller de empleo (U117), en búsqueda de trabajo me han ofrecido hacer cursos sin obligaciones. Me han propuesto cursos y los he hecho sin obligación (U185). Ha sido una reunión para centrarme (U237). Siempre han tenido en cuenta mis ideas y opiniones (u 35),</p> <p>Fui a una sesión de orientación y el trato, además de muy profesional, fue muy amigable y positivo (U127). Sin duda la amabilidad y actitud para informar y asesorar sobre las cuestiones planteadas por mi parte (u129). Me he sentido cómoda, he participado en todo momento y he aprendido mucho.(u30.) Fui muy hundida y la orientadora me ayudo bastante.(u54). Mi orientadora es muy buena, siempre me llama cuando hay algo de lo que a mí me gusta(u55).</p>
	<b>Sobre el orientador y la orientación recibida</b>	<p>No deben saturarse, como está pasando actualmente, dar un mejor servicio personalizado, mejorar en la información que se da en las oficinas de empleo (u31). Como solución a esta situación de saturación los usuarios proponen: Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas (u63). Menos recortes en orientación y en general (u115). Formación de reciclaje para los orientadores y acceso más directo con los departamentos de orientación (u130). Quizás una mayor presencia en las redes sociales (u133). Para mejorar el servicio pienso que se debería de hacer más publicidad sobre las distintas actividades para que llegara a todos (u106). Considero que se tendría que mejorar la orientación sobre los cursos de formación apropiados a cada persona y a sus necesidades (u ,48,64,69). desde el COIE solo veo la necesidad de más recursos, actualmente el servicio va un poco atrasado, necesita más orientadores y aumentar su difusión (u166). Falta alguna mejora en las sillas y pupitres(u27). No hay intimidad en oficina empleo. mesas juntas (u146). Se podría mejorar la información sobre cursos y actividades de formación(u125,121). Considero que se tendría que mejorar la orientación sobre los cursos de formación apropiados a cada persona y a sus necesidades (u48). Conocerme a mejorar a mí mismo, mejorar el CV. Afrontar mejor las entrevistas de trabajo (u157), información más detallada sobre formación y búsqueda de empleo (u53). me ayudaron a ver mis puntos fuertes y débiles para elaborar mi itinerario de formación e inserción (u28), en el poco tiempo que he estado sentí un cambio en mi actitud a la hora de enfrentarse a nuevos retos, más confianza, seguridad, mayor ilusión y esperanza por cambiar mi futuro y presente(u159). Orientación de como poder planificar o emprender un autoempleo (u32), falta una orientación de búsqueda de trabajo de forma práctica (u73). Te remiten a la página web. No existe ningún programa de orientación profesional real (u151). Una mayor personalización en cuanto a la orientación. .... hacen una difusión selectiva de la información respecto a los perfiles profesionales (u156). También informar más sobre la estética y el comportamiento a la hora de buscar trabajo e ir a una entrevista (u17).</p>
	<b>La calidad de los servicios para mejorar el servicio</b>	<p>Me ayudaron a ver mis puntos fuertes y débiles para elaborar mi itinerario de formación e inserción. Todo lo relacionado con ayudarnos con nuestro futuro profesional y personal, pero no hay muchas prácticas. Me ha servido de ayuda en todo momento. El tema tratado ha sido el de mi interés. Sí, la orientación iba enfocada a que me aclarase con lo que quiero y lo que hago realmente.</p>
	<b>Tipo de información que reciben, métodos y estrategias a la hora de distribuir y transmitir esta información</b>	<p>Sí lo ignoro, sí, por ejemplo, el tema de embarazo que tuve de riesgo (U150), no sé qué harán con mi información (U200), nada, sí ha sido apuntado, es toda la información que llevo (U237). El servicio estaba reservado a unos pocos como solo alumnos solo alumnos escuela taller (U,2,3,4.5.6), hasta donde yo sé, pero creo que no lo conoce todo el mundo, quizás habría que darle más publicidad(U210), el 80% de los trabajadores ni se molestan, para nada(U114), sí, con una buena explicación(U181). Hacen más cosas de las que pensaba (U68), sí el COIE, creo, que es solo para estudiantes, hasta donde yo sé(U206), que graduados y titulados hasta el 30 de septiembre de año de finalización de la universidad (U220,244). Por lo menos saben seguir los cuestionarios (U116). Eso estoy haciendo (U212). Con esta encuesta (U220). Que las quejas expuestas deberían contestarse por lo menos para saber que se han recibido (u168).</p>
<b>Factor 2</b> <b>Funcionamiento transparente y en conexión con el entorno social</b>	<b>Ayuda en aspectos necesarios para centrar el proyecto profesional</b>	<p>Sí lo ignoro, sí, por ejemplo, el tema de embarazo que tuve de riesgo (U150), no sé qué harán con mi información (U200), nada, sí ha sido apuntado, es toda la información que llevo (U237). El servicio estaba reservado a unos pocos como solo alumnos solo alumnos escuela taller (U,2,3,4.5.6), hasta donde yo sé, pero creo que no lo conoce todo el mundo, quizás habría que darle más publicidad(U210), el 80% de los trabajadores ni se molestan, para nada(U114), sí, con una buena explicación(U181). Hacen más cosas de las que pensaba (U68), sí el COIE, creo, que es solo para estudiantes, hasta donde yo sé(U206), que graduados y titulados hasta el 30 de septiembre de año de finalización de la universidad (U220,244). Por lo menos saben seguir los cuestionarios (U116). Eso estoy haciendo (U212). Con esta encuesta (U220). Que las quejas expuestas deberían contestarse por lo menos para saber que se han recibido (u168).</p>
	<b>Desconocimiento sobre el servicio y uso de la información</b>	<p>Por lo menos saben seguir los cuestionarios (U116). Eso estoy haciendo (U212). Con esta encuesta (U220). Que las quejas expuestas deberían contestarse por lo menos para saber que se han recibido (u168).</p>
	<b>Evaluación del servicio</b>	<p>Por lo menos saben seguir los cuestionarios (U116). Eso estoy haciendo (U212). Con esta encuesta (U220). Que las quejas expuestas deberían contestarse por lo menos para saber que se han recibido (u168).</p>

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Análisis de respuestas abiertas de la escala EVPO: Profesionales de la Orientación

En este epígrafe se han recogido las respuestas de la escala EVPO<sup>3</sup>: Profesionales de la orientación y relacionado con los cuatro factores de las escalas de profesionales (Tabla 7.5), ya presentadas en el epígrafe 1.1.1 al comienzo del capítulo. En la Tabla 7.11 se muestran las respuestas de los profesionales a las preguntas abiertas en la escala EVPO y que se comentan en los siguientes fragmentos. (Ver Anexo 7.3)

Como ya se mencionó, las valoraciones de los profesionales muestran en el cuestionario unas valoraciones medias-altas que también se refleja en las respuestas abiertas. Respecto al *Factor 1: Sustentado en bases de transparencia y profesionalidad al servicio de la persona*: Los profesionales valoran que los servicios cuentan con sistema de transparencia en beneficio del usuario indicando que tienen: Sistemas de mejora, transparencia, personal cualificado, en contacto con otros agentes sociales, con variedad metodológica, priorizando los intereses de la persona, además, defienden su profesionalidad y valoran que los recursos disponibles en los servicios de orientación son suficientes para realizar su trabajo.

En cuanto a la cualificación del profesional indican: “*Los técnicos tenemos titulaciones universitarias*” (P12), “*Tengo una formación transversal y suficiente conocimiento de los recursos existentes para recomendar a cada usuario lo que mejor se adapte a sus circunstancias*” (P13). “*Si por estar en posesión de la formación y experiencia que me capacita para ello*” (P14).” Y para ello se utiliza la formación continua del profesional en continuo aprendizaje” (P40).

En relación a la prioridad de los intereses de la persona, indican en las respuestas abiertas que para la atención al usuario “*Hay un protocolo de actuación que se inicia con un cuestionario de valoración previo*” (P49), Además siempre, “*Se Trabaja con los objetivos de la persona* (P40). “*Siempre intento ver el beneficio de la persona por encima de los intereses del servicio, por ejemplo, aclaro dudas de otras administraciones y facilito citas e información de las mismas*” (P51).

Respecto a los recursos disponibles, indican que cuentan con: “*Recursos para adaptarse a las necesidades de los usuarios... contamos con elaboración de monográficos de orientación laboral y formativa, y técnicas de búsqueda activa de empleo de forma personalizada*” (P23). Como indican que “*cada usuario es diferente*” (P40), en su labor de orientación se utilizan métodos y recursos

---

<sup>3</sup> Anexo 7.3. respuestas escala EVPO. (P)=Profesional,



valorados como idóneos para este proceso de orientación, se utilizan diferentes metodologías, por ejemplo, *“Se está mejorando la posibilidad de orientación on-line”* (P48). Ateniéndose a los métodos utilizados los definen: *“Son experimentales como la utilización en los grupos la técnica de role-playing y se dispone de manuales con procedimientos, aunque en ocasiones se dispersa la información”* (P56).

Se realiza una valoración del servicio teniendo en cuenta las demandas de los usuarios. *“Todas las actividades de orientación son evaluadas y tenidas en cuenta”* (P2). Para su implantación, los servicios disponen de formación para los técnicos: *“De vez en cuando se nos ofrece algún curso de reciclaje”* (P13). *A través de la formación continua y del reciclado”* (P14), *“desde y a nuestra dependencia de la CARM (consejería de presidencia). Desde la CARM desde que se empezaron a subvencionar los servicios se ha dado una intensa formación inicial, intermedia y de buenas prácticas”* (P23).

Cuando el profesional no cuenta con los recursos que el usuario necesita, los orientadores valoran que pueden derivar a la persona a otros servicios: ya que se cuenta con la ayuda de otros agentes que colaboran con la orientación y en el caso del SEF y de la Dirección de Juventud con los coordinadores *“También participan otros servicios del municipio (CAVI, Servicios Sociales, et.) En cuantos que como técnico se mantiene un contacto de coordinación/derivación de los mismos”* (P23), *“mediante el reciclaje lo que les capacita para enviar a otros servicios cuando ellos no dispongan de la información necesaria”* (P23), mencionando que incluso en casos extremos, *“y si es necesario son derivadas personas del servicio de psiquiatría del hospital”* (U12). Otros profesionales indican que no existe contacto con otros servicios *“Normalmente no”* (P14), *“En algunos casos sería muy necesario que sí fuera”* (P51) o escasos contactos: *“Hay convenios de colaboración, pero no son muchos”* (P54). *“Algún convenio”* (P60).

Respecto a esta valoración, indicar que una de las quejas más mencionadas en los grupos de discusión, era la falta de contacto y coordinación con otros agentes y servicios de orientación. *“En contra de lo que valoran los usuarios en el epígrafe anterior, los profesionales piensan que el servicio está siempre accesible en algunos servicios se realiza” sólo atención presencial”* (P49), pero en otros también se da la posibilidad de además de forma presencial, el usuario acceda o se comunique por teléfono o través de medios electrónicos. *“Se está mejorando la posibilidad de orientación on-line”* (P48). *“presenciales, teléfono, email, participa en charlas y eventos externos”* (P2). Y con una gran amplitud de horarios en algunos servicios *“Horarios de 8,30 a 19 h”*. (P12).

*Factor 2- Priorización del respeto a los derechos de la persona: Privacidad, libertad, igualdad, acogida, derecho a queja*

Las respuestas de este factor hacen referencia a los derechos que tienen los usuarios de acceder al servicio con plena privacidad, libertad y con igualdad de oportunidades de acceso, así como, a la forma de acogida del usuario por parte del orientador y si los servicios recibidos respetan sus condiciones personales. Además, se refiere a que en el caso de que el usuario se sienta insatisfecho por el trato recibido, éste pueda manifestar una queja y que ésta sea contestada por el servicio. Los profesionales tienen claro el derecho a la privacidad con expresiones como:

*“Las aplicaciones informáticas están adaptadas a la ley de protección de datos” (P2). “Se firma la protección de datos” (P12). “Siempre, para ello está la ley de protección de datos de carácter personal” (P14). “Sin la firma del usuario/a de su entrevista inicial no se puede utilizar esos datos y siempre y exclusivamente para la gestión de ofertas de empleo y/o de cursos. Esos datos nadie los puede ver, sirven exclusivamente para hacer la preselección de candidatos/as y una vez hecha se les llama para si les interesa la oferta pasar CV. a la empresa concreta o informarles de la acción formativa y el modo de inscribirse” (P23). “Es un derecho universal” (P40). “La orientación es confidencial” (P60). Todo el proceso es confidencial” (P54).*

Pero en ocasiones piensan que *“Aunque algunas entidades si la empresa decide la edad y el sexo para intermediar se atiende a todos los usuarios. Y se intenta adaptarse a las necesidades del sujeto. La orientación si discrimina por algunas de las expuestas, no por todas (P41). La orientación si discrimina por algunas de las expuestas, no por todas” (P41). “No hay forma de mantener la confidencialidad ni la intimidad en la atención” (P49). “Privacidad que no se cumple por las condiciones físicas en las que se trabaja” (P41). Se facilita en el servicio la opinión y las quejas sobre el trato recibido: “Durante un tiempo se estuvieron pasando encuestas anónimas de valoración de la calidad del servicio que fueron exigidas y enviadas para su estudio(P23). Formularios COIE de quejas y sugerencias” (P2). “Si alguien alguna vez hubiera exigido está en su derecho, pero desconozco el procedimiento/formulario para esa queja. No existe en el servicio ese procedimiento/formulario” (P23).*

Respecto a la libertad de acceso al servicio, los orientadores manifiestan en las preguntas abiertas del cuestionario que siempre se cumplen estas condiciones: *“El orientador no tiene una actitud directiva (P2)”, “se le da al usuario la información que solicita y se le sugiere las opciones que tiene para que opte libremente por el itinerario profesional o de formación que desee(P13) e indican que la asistencia es voluntaria.” No existe obligación de asistir al servicio para el usuario” (P49). Y que*

el usuario decide con libertad como dirigir su trayectoria laboral y disponen de acceso libre al servicio. *“En todo momento, al usuario se le dan todas las opciones a las que él tiene acceso, para que decida libremente cuál de ellas puede escoger y seguir”* (P14).

Si bien estas valoraciones por lo general, son ciertas, también hay que considerar que en determinados colectivos que reciben algún tipo de prestación, tienen la obligación de presentarse al servicio cuando se le requiera, y se le puede penalizar si no lo cumple.

Los profesionales tienen claro que en ocasiones tienen que derivar a otras instituciones por no disponer de recursos suficientes para atender al usuario como es el caso de la discapacidad: *“Al ser un servicio público acceden personas de todas las condiciones. Ahora bien, en ocasiones no tenemos conocimiento para poder orientar a todas las personas ya que la orientación de las personas con dificultades depende mucho de los conocimientos particulares y voluntad de cada orientado, por ejemplo, las personas con discapacidad”*. (P51) *“Y si no se dispone del conocimiento, por ejemplo, en el caso de discapacidad se deriva a otros servicios más cualificados”*. (P23). Con ello se intentan adaptar a las situaciones de cada persona o derivar a otros servicios: *“Aunque algunas entidades si la empresa decide la edad y el sexo para intermediar se atiende a todos los usuarios. Y se intenta adaptarse a las necesidades del sujeto”* (P41).

Los profesionales manifiestan que siempre se preocupan y procuran ofrecer a los usuarios lo más adecuado para lograr su inserción profesional, *“Intentamos dar la información a los clientes de todos los servicios existentes tanto formativos como laborales y que puedan ayudar a cada individuo en su proceso”, “analizamos las necesidades del sujeto teniendo en cuenta sus condiciones psicosociales respetando la toma de decisiones del sujeto”*. *“Las oportunidades son iguales para todos, pero las personas con menos recursos y medios siempre tienen más dificultades de acceder. Por ejemplo, un limitante siempre es un bajo nivel formativo, y no todo el mundo tiene los medios, la disposición e incluso el entorno para mejorarlo y poder mejorar sus oportunidades”* (P51).

Teniendo en cuenta los datos recogidos en este 2º factor, puede apreciarse que, por lo general en las preguntas abiertas muestran que se respeta la libertad y la imparcialidad en el proceso de orientación, adaptándose a los usuarios y no discriminándolos en ningún momento, estos aspectos los orientadores también los defendieron en los grupos de discusión, pero, sin embargo, también indican que en muchas ocasiones es obligatoria la asistencia cuando se recibe alguna prestación.

*Factor 3: Enfoque integral y contextualizado: Acceso en cualquier momento vital, apoyo en transiciones, contextualizado en el entorno de la persona. Este factor hace referencia a la forma de ayudar profesionalmente a los usuarios en sus necesidades y proceso de inserción, haciéndole participe en todo momento del proceso. Por ello, los orientadores valoran que se les presta en todo momento apoyo, bien formándoles en recursos: “Se les enseña a crear su propio currículum” (P12). “Si el usuario lo solicita se le hace un itinerario individualizado para que pueda planificarse y gestionar sus actuaciones” (P13). “Se intenta que los usuarios sean lo más autónomos posibles para realizar su itinerario profesional, pero no siempre se consigue” (P14). “Se les ayuda a modificar el CV y enviar por correo electrónico al servicio, elaborando la carta de presentación estándar y personalizándola”, o comprometiéndose en el proceso de orientación que comienza el cliente.*

Indican que en el compromiso va implícita la disponibilidad del servicio de orientación para el usuario y mantener el trato correcto durante todo el proceso, por ello manifiestan que: “No hay tiempo cerrado de entrevistas” (P12) y “en ellas se utiliza la escucha activa, asertividad y empatía” (P13). Estas valoraciones, aunque están en el pensamiento del orientado y son inherentes a la función de orientar, dadas las situaciones de los servicios, aspecto también muy comentado en los grupos de discusión, es difícil que se produzcan, sobre todo por el poco tiempo disponible para el atender al usuario.

Respecto al perfil del usuario atendido: Los profesionales en las preguntas abiertas indican que, en los servicios, el acceso es libre para usuarios en edad laboral.” Atendemos *tanto a desempleados como a trabajadores que se acercan al servicio*” (P54). Esto ocurre en el caso de las entidades locales pues en las oficinas de empleo concretan que, “se atiende a personas desde los 16 a 65 años jubilados, de ambos sexos (P13, P14) “Sólo inscritos en la Oficina de empleo” (P49) “las aulas de orientación grupales son de libre acceso puede acceder cualquier persona a lo largo de toda la vida laboral del individuo” (P13), “A lo largo de toda la vida laboral del individuo” (P40). y en el caso del COIE, “se atiende a todo tipo de estudiantes desde que se matriculan y también a titulados tengan la edad que tengan” (P2), a pesar de esta afirmación del profesional, indicar que este servicio de orientación está restringido a los estudiantes y egresados de la Universidad de Murcia, pero no ocurre lo mismo en la Agencia de colocación del COIE, en la que actualmente se pueden inscribir todos los graduados y licenciados sean o no de la UMU.

**Tabla 7.11**

*Resultados de los Profesionales a las preguntas abiertas a escala EVPO*

<b>Factores</b>	<b>Subapartados</b>	<b>EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS PROFESIONALES (P)</b>
<b>Factor 1:</b> <i>Sustentado en bases de transparencia y profesionalidad al servicio de la persona</i>	<b>Recursos disponibles y métodos</b>	Hay un protocolo de actuación que se inicia con un cuestionario de valoración previo (P49) Se Trabaja con los objetivos de la persona (P40). Siempre intento ver el beneficio de la persona por encima de los intereses del servicio, por ejemplo, aclaro dudas de otras administraciones y facilito citas e información de las mismas (P51). Recursos para adaptarse a las necesidades de los usuarios... contamos con elaboración de monográficos de orientación laboral y formativa, y técnicas de búsqueda activa de empleo de forma personalizada (P23). Se está mejorando la posibilidad de orientación on-line (P48). Son experimentales como la utilización en los grupos la técnica de role-playing y se dispone de manuales con procedimientos, aunque en ocasiones se dispersa la información (P56). Todas las actividades de orientación son evaluadas y tenidas en cuenta (P2). De vez en cuando se nos ofrece algún curso de reciclaje (P13). A través de la formación continua y del reciclado (P14). Desde la CARM desde que se empezaron a subvencionar los servicio se ha dado una intensa formación inicial, intermedia y de buenas prácticas. (P23). Mediante el reciclaje lo que les capacita para enviar a otros servicios cuando ellos no dispongan de la información necesaria(P23), mencionando que incluso en casos extremos, y si es necesario son derivadas personas del servicio de psiquiatría del hospital (P12). En algunos casos sería muy necesario que sí fuera(P51). Hay convenios de colaboración, pero no son muchos (P54). Algún convenio (P60)
<b>Factor 2:</b> <i>Priorización del respecto a los derechos de la persona: Privacidad, libertad, igualdad, acogida, derecho a queja</i>	<b>Privacidad, libertad, igualdad</b>	Las aplicaciones informáticas están adaptadas a la ley de protección de datos (P2). Se firma la protección de datos (P12). Sin la firma del usuario/a de su entrevista inicial no se puede utilizar esos datos y siempre. (P23). Es un derecho universal(P40). La orientación es confidencial(P60). Todo el proceso es confidencial (P54). Aunque algunas entidades si la empresa decide la edad y el sexo para intermediar se atiende a todos los usuarios. Y se intenta adaptarse a las necesidades del sujeto. La orientación si discrimina por algunas de las expuestas, no por todas(P41). La orientación si discrimina por algunas de las expuestas, no por todas (P41). No hay forma de mantener la confidencialidad ni la intimidad en la atención (P49). Privacidad que no se cumple por las condiciones físicas en las que se trabaja (P41) ...se estuvieron pasando encuestas anónimas de valoración de la calidad del servicio que fueron exigidas y enviadas para su estudio(P23). Formularios COIE de quejas y sugerencias (P2). Si alguien alguna vez hubiera exigido está en su derecho, pero desconozco el procedimiento/formulario para esa queja. No existe en el servicio ese procedimiento/formulario(P23)
<b>Factor 3:</b> <i>Enfoque integral y contextualizado: Acceso en cualquier momento vital, apoyo en transiciones, contextualizado en el entorno de la persona.</i>	<b>Enfoque integral Acceso</b>	El orientador no tiene una actitud directiva(P2), se le da al usuario la información que solicita y se le sugiere las opciones que tiene para que opte libremente por el itinerario profesional o de formación que desee(p13). No existe obligación de asistir al servicio para el usuario” (P49). En todo momento, al usuario se le dan todas las opciones a las que él tiene acceso, para que decida libremente cuál de ellas puede escoger y seguir (P14).Al ser un servicio público acceden personas de todas las condiciones (P51), uno de los puntos fuertes del orientador debe ser la escucha activa y la empatía crear una comunicación fluida y cercana que facilite el compromiso del cliente(P38), se produce un feedback entre el técnico y usuario que así lo expresa y lo contrario sería perjudicial(P23).No hay tiempo cerrado de entrevistas (P12).Atendemos tanto a desempleados como a trabajadores que se acercan al servicio (P54).Se atiende a personas desde los 16 a 65 años jubilados, de ambos sexos (P13, P14) Sólo inscritos en la Oficina de empleo (P49), las aulas de orientación grupales son de libre acceso puede acceder cualquier persona a lo largo de toda la vida laboral del individuo (P13). A lo largo de toda la vida laboral del individuo (P40). y en el caso del COIE, se atiende a todo tipo de estudiantes desde que se matriculan y también a titulados tengan la edad que tengan” (P2).
<b>Factor 4:</b> <i>Participación activa de la persona orientada</i>		Se anima a que los usuarios hagan propuestas (P12). Deben participar activamente (P50). Buscando ofertas, actualización de su currículo, realizando cursos de formación (P14), bien en la formación mediante cursos presenciales y online(P40).

Fuente: Elaboración propia

Por los datos recogidos en este tercer factor, se aprecia que, en las preguntas abiertas los profesionales tienen claro cuál es su papel respecto al usuario y que su aspiración respecto a la atención en el proceso de orientación es dar el mejor servicio posible.

*Factor 4: Participación activa de la persona orientada.*

Este factor hace referencia a la importancia de que el usuario se implique en su proceso de orientación, los orientadores valoran e intentan que todos los usuarios que acceden a un proceso de orientación deberían participar activamente en el mismo: *“Se anima a que los usuarios hagan propuestas”* (P12). *“Deben participar activamente”* (P50). Esta participación activa se refleja en actuaciones como: *“Buscando ofertas, actualización de su currículum, realizando cursos de formación”* (P14), *“bien en la formación mediante cursos presenciales y on line”* (P40). Con ello, se logra que el usuario se haga autónomo en su proceso de inserción profesional: *“De esta participación se consigue que algunas personas se inserten en el mundo laboral, otras consiguen obtener el graduado de ESO, y acceder a la formación que quería, otros hacen formación complementaria a su perfil profesional”* (P13), *“cursos de formación con prácticas laborales”* (P14), *para ayudarles a una transición a la vida activa”* (P40).

Por las respuestas emitidas en este factor se deduce la importancia de la participación del usuario en su proceso de orientación en cual el orientador es el hilo conductor para que lleguen a lograr una autonomía en su itinerario de inserción profesional.

### **2.3. Análisis de resultados del grupo de discusión con personas usuarias y profesionales**

A continuación, se presentan los resultados cualitativos obtenidos tras la aplicación de los grupos de discusión realizados con personas usuarias de los servicios y profesionales de la orientación respectivamente. De los primeros destacamos las valoraciones que se realizan sobre los servicios respecto a la forma de acceso a los mismos, la escasez de recursos y de profesionales lo que hace que los servicios no sean ágiles. Se demandan espacios más amplios, menos burocracia en la atención personalizada y mayores recursos de formación. Respecto a la función de los orientadores se les valora positivamente y manifiestan conocer las dificultades que tienen para realizar su trabajo, debido a la masificación de usuarios. De los segundos destacamos las valoraciones de los profesionales sobre su trabajo y los servicios y por la forma de presentar estos resultados permiten describir sus respectivas opiniones respecto a las condiciones laborales con las que se enfrentan a

la hora de orientar, principalmente referente a los escasos recursos disponibles, el futuro de su trayectoria profesional y a las dificultades que tienen para realizar una orientación de calidad; al mismo tiempo que compararlas para ver qué similitudes y divergencias guardan los datos sobre las opiniones de orientadores y profesionales. Todo ello nos permite tener una idea más clara de la situación de dichos servicios de orientación.

### **2.3.1 Análisis de resultados del grupo de discusión con personas usuarias**

Los cuatro grupos de discusión de usuarios sobre las buenas prácticas en los servicios de orientación se realizaron en cuatro entidades y en periodos diferentes, con usuarios que recibían orientación en esa entidad o en otro servicio en la misma localidad, con un total de 32 personas.

Tras el proceso de análisis, ya descrito en el capítulo metodológico se obtuvo un sistema de categorías mixto estructurado en 7 categorías y 23 subcategorías. Para la delimitación de las categorías se ha partido tanto del contenido del discurso planteado como de los planteamientos recogidos en un marco teórico. Todo ellos se recogen desde la Tabla 7.12 a la Tabla 7.16, en ellas se muestran un extracto de la descripción y la ejemplificación del mismo.

#### *2.3.1.1. Categorías de los grupos discusión realizados con personas usuarias de los servicios de orientación profesional*

Las categorías que se han trabajado han sido:

- Situación actual de los servicios de orientación
- Percepción del usuario sobre el servicio de orientación
- Percepción usuarios sobre la oferta de servicios de orientación
- Dificultades que afronta el orientado en la orientación
- Necesidades del orientado
- Buenas prácticas realizadas y deseables en el servicio
- Áreas de mejora en los servicios

En las siguientes 5 tablas de usuarios (Tablas 7.12 a 7.16) se recogen la información obtenida de los grupos de discusión aplicados a usuarios de los servicios.

En la categoría 1 *Situación actual de los servicios de orientación* (Tabla 7.12), se puede destacar que los usuarios de los servicios manifiestan tener desconocimiento sobre *la* situación actual de los servicios de orientación, indicando que no hay suficiente información sobre el servicio, y lo que se ofrece al usuario: *“Oferta en otros servicios debe haberla, pero yo no sabía que en Murcia había”*

(GD3). *No hay suficiente información*” (GD3), además, manifiestan que desconocen cómo acceder a los servicios: *“Deberían tener más clara la pantalla de inscripción de la cita del programa ORIOM. No se ve bien”* (GD3), *“yo creo que hay más filtro ahora que antes”* (GD1), y en muchas ocasiones, se desconoce el servicio de orientación, lo que manifiestan con comentarios como: *“Creo que en la asociación de discapacidad también, pero no se implica mucho yo he estado apuntado allí mucho tiempo. Y no sé qué hacen”* (GD4). *“Estamos un poco perdidos”* (GD3).

Los usuarios valoran como negativo en algunos de los servicios la escasez de recursos, por un lado, respecto a los espacios físicos para poder realizar una orientación de calidad y con mayor privacidad: *“Es pequeño, hay mucho jaleo”* (GD1). *“No hay despacho privado”, “que sea más amplio”* (GD2). Por otro lado, indican que hay pocos profesionales para atenderlos: *“Hay pocos orientadores”* (GD3), *“pocos, ya que andan muy apretados de agenda”* (GD2). Estas situaciones provocan que se produzca un déficit en la atención al usuario, ya que las citas que solicita el usuario se dan con mucha distancia en el tiempo: *“Una de las dificultades en el servicio es que hay mucha distancia entre la cita. porque pasa por ahí mucha gente o hay pocos orientadores”* (GD3), lo que provoca que existan plazos muy largos de una cita a otra: *“La primera cita fue grupal, pero ya hace 6-8 meses y no me han llamado”* (GD2), *“Ahora la técnica que usan es llamar al usuario grupal se le explica un poco y luego se cita con el orientador* (GD1).

Además, los usuarios reclaman más tiempo de atención en los servicios: *“La entrevista 15 m. en el SEF”* (GD2), y también, demandan que todas las personas puedan acceder a los servicios de orientación: *“No llaman. Hay determinados colectivos que si llaman. Llamé ahora no me dio cita porque no podía* (GD1), *“ahora tardan más ya había venido dos y la tres...”* (GD3), *“no, he ido yo directamente a pedir cita”* (GD2), *“que nos dan la cita dentro de dos meses”* (GD4) y cuando consiguen cita con el orientador, los usuarios manifiestan que el servicio tiene cierta desorganización en cuanto a la atención: *“Estamos citados 6 personas más a la misma hora, yo estoy citada a la 9,30 y estábamos 4 personas, yo me quede alucinada”* (GD1).

A todas estas situaciones respecto a la falta de atención, se unen a que hay un exceso de burocracia de los servicios y una falta de claridad a la hora de tramitar documentos: *“Fui el viernes a la cita, cuando fui es como si no hubiese ido, ya que me dijo tienes que traerme el certificado para tal día...”* (GD1), *“a mí no me han dicho nada que tengo que traer”* (GD1), *“también fue la otra vez para informarme, fue frustrante porque no pudimos hacer nada* (GD1). *“No, no se planifica”* (GD2). Ante estas situaciones confusas, los usuarios reclaman una información previa a la cita y la posterior



tramitación de documentación, ya que esas circunstancias de falta de organización del servicio hacen que se desconfíe de los profesionales y se les culpe de la situación. “Fue el viaje, hablando mal de los tontos, ya que si en su día me lo dice me tienes que traer esta documentación, yo le llevo” (GD1), “no tengo ficha, ahora tengo que ir en marzo para llevar la documentación, depende quien te toque, algunos bien” (GD1), “si ella misma no sabe asesorarte, me dio la sensación de que no sabía cómo se hacía (GD2). Estas circunstancias y confusiones de las que se responsabiliza al orientador, como también valoraron los profesionales en los grupos de discusión, es fruto del exceso de burocracia de los servicios lo que provoca una gran dificultad para realizar correctamente su trabajo diario y repercute negativamente en los usuarios.

**Tabla 7.12**

*Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas. Categoría 1*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Categoría 1 Situación actual de los servicios de orientación</b>	<b>Organización del servicio de orientación</b>	A mí me llamaron de SEF, para asistir dos horas con un SMS (GD1). pero tenían un problema con el ordenador, me dieron una charla de media hora y no lo pudieron darla entera (GD1). Ahora la técnica que usan, es llamar al usuario grupal se le explica un poco y luego se cita con el orientador (GD1). Eso no es orientación No, y encima se confundieron (GD1). Antes te ponían la dirección desde la empresa e ibas. Directamente, ahora tienes que mandar los currículos, eso no me gusta. (GD1). Había una oferta de camarero y no se podía mandar el currículum porque daba error, llame a l SEF y dijeron a nosotros también nos da error, (GD1). Es muy difícil, llegar a la oferta, yo creo que hay más filtro ahora que antes (GD1) más facilidad, menos colas y no estar esperan tanto (GD2) No he ido yo directamente a pedir cita (GD2). No llaman. Hay determinados colectivos que si llaman (GD1). A mí me llamaron (GD2).
	<b>Tiempo de atención al usuario</b>	Las citas. los plazos No muy cortos, no son (GD1). El viernes 14, me dan para el 26 a las 12,30 (GD1). Estamos citados 6 personas más a la misma hora, yo estoy citada a la 9,30 y estábamos 4 personas, yo me quede alucinada (GD1). Media hora, cada uno tiene un problema diferente (GD1). La entrevista 15 m. en el SEF(GD2). La primera fue grupal, pero ya hace 6-8 meses y no me han llamado. (GD2). Llamé ahora no me dio cita porque no podía (GD1). Ahora tardan más ya había venido dos y la tres (GD3). En el SEF Que nos dan la cita dentro de dos meses (GD4). Siempre me dan largas para las fechas (GD4).
	<b>Causas de las deficiencias del servicio</b>	Es pequeño, Hay mucho jaleo (GD1). No hay despacho privado (GD2). Ya que andan muy apretado de agenda, que sea más amplio (GP2). Una de las dificultades en el servicio es que hay mucha distancia entre la cita y la orientadora Porque pasa hay mucha gente o pocos orientadores (GD3). Tener más clara la pantalla de inscripción de la cita del programa ORIOM. No se ve bien (GD3). La asociación de discapacidad también, no se implica mucho yo he estado apuntado allí mucho tiempo Y no sé qué hacen (GD4).
	<b>Futuro de la orientación en los servicios</b>	Hay pocos orientadores (GD3) Actualmente lo veo difícil el tema laboral en el sector en que estaba porque buscan gente más joven (GD4).

Fuente: Elaboración propia

El usuario necesita que los servicios de orientación sean más ágiles, por un lado, en la atención recibida cuando ya se tiene la cita: *“Más facilidad, menos colas y no estar esperan tanto”* (GD2), y por otro, que se les llame con más frecuencia y con *plazos de atención más cortos*: *“Las citas los plazos no muy cortos, no son”* (GD1), *“llamé el viernes 14, me dan para el 26 a las 12,30”* (GD1), *“en la oficina que nos dan la cita dentro de dos meses”* (GD4), *“siempre me dan largas para las fechas”* (GD4). Estas opiniones manifiestan un gran descontento con la periodicidad del servicio.

Atendiendo a la *categoría 2 sobre la percepción del usuario respecto al servicio de orientación* (Tabla 7.13), una parte de los usuarios valoran positivamente el interés que demuestra el orientador por el usuario, ocupándose en la búsqueda de contenidos y recursos, pero en otras ocasiones, los usuarios consideran que se pierde el tiempo y se realizan citas innecesarias: *“Fui el viernes a la cita cuando fui es como si no hubiese ido ya que me dijo tienes que traerme el certificado para tal”*(GD1). *“No hay suficiente información. Deberían informarte igual que lo hacen en el bachiller pues aquí también decir hay esto para informarte”* (GD3).

Con la función del orientador, los usuarios muestran una actitud más positiva que hacia los servicios, ya que valoran que el orientador realiza bien su trabajo y consideran que están cualificados: *“He venido tres veces con el orientador”* (GD3), *“solo he tenido una entrevista con él, pero muy gratificante”* (GD3), *“muy bien hecho y bien planteado”* (GD3), *“los orientadores están cualificados”* (GD3). Sin embargo, también indican que esta atención depende de la persona que te atienda: *“Depende quien te toque, algunos bien”* (GD1). Pero por lo general, piensan que el orientador tiene una actitud empática hacia el usuario *“Ella sabe lo adecuado de cada una lo que necesitamos”* (GD4). *“Es como una amiga le tengo mucho cariño es verdad”* (GD4), y se preocupan por los usuarios: *“Sí, ella me llama varias veces a la semana para ver como estoy”* (GD4), destacando que el orientador les ayuda a conocer lo que necesitan: *“Te ayudan al autoconocimiento personal, mediante el autoconocimiento, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles que tenemos”* (GD3) y les apoya en la búsqueda de sus objetivos profesionales y marcarse metas: *“Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar al objetivo”* (GD3).

Valoran positivamente que el orientador recurra en el proceso de orientación a los recursos de formación: *“A mí me han llamado varias veces para cursos, para buscar cursos porque yo no tengo formación”* (GD1). *“Como el viernes estuve con la orientadora, me comentó que el 18 y 19 iba a hacer un cursillo de hacer un currículum”* (GD1).

**Tabla 7.13**

*Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas. Categoría 2*

<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIA</b>	<b>EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS</b>
<b>Categoría 2. Percepción del usuario sobre el servicio de orientación</b>	<b>Sobre el servicio</b>	<p>Del SEF nunca me han llamado ni para cursos ni para nada. Ahora voy a FANDIF lo de minusválido, pero tampoco te llaman, Ni cobrando paro (GD1). Si, pero luego piden contraseña. Yo me hinchado a mandar currículo y me los devuelven ponen correo erróneo, y no me contestan, antes veías a la persona hablabas con ellos (GD1). Oferta en otros servicios debe haberla, pero yo no sabía que en Murcia había. (GD3). No hay suficiente información. Deberían informarte igual que lo hacen en el bachiller pues aquí también decir hay esto para informarte (GD3). Deberían ponerlo en el centro social la información. Allí hay (GD3). La gente relaciona el COIE con las prácticas no con orientación (GD3) Los cursos no sabían que existían. Estamos un poco perdidos (GD3). No solo on-line también en las facultades (GD3). Informar por las facultades que es gratis (GD3). En muchas facultades no dan información uno tiene que moverse estamos un poco perdidos. La falta de información sobre formación (GD3).</p> <p>Ponerlo por SMS. (GD3). A lo mejor En la página de la universidad, la gente no se mete en la página del COIE. no tan escondido. Mas intuitivo dentro de la página de la universidad que te derive al COIE (GD3).</p> <p>Es importante reflejar Se desconoce el servicio de orientación.(GD3). Darte un empleo a los que estamos en la búsqueda de empleo, esa frescura inmediatez (GD4). Sí, yo sé que carpinteros no entran, pero me tiene como más cosas, eso también está bien tener varios perfiles profesionales (GD4).</p>
	<b>Sobre el orientador</b>	<p>Fui el viernes a la cita cuando fui es como si no hubiese ido ya que me dijo tienes que traermelo el certificado para tal (GD1). Fue el viaje, para nada, ya que si en su día me lo dice me tienes que traer esta documentación, yo le llevo. (GD1). No tengo ficha ahora tengo que ir en marzo para llevar la documentación, depende quien te toque, algunos bien (GD1). Debe informarnos sobre cómo sacarse el graduado por ejemplo en Almería. Si ella misma no sabe asesorarte, me dio la sensación de que no sabía cómo se hacía (GD2). Le digo que quiero hacer un curso y me dicen que no puedo y luego resulta que si puedo hacerlo (GD2). He venido tres veces con el orientador (GD3), solo he tenido una entrevista con él, pero muy gratificante (GD3). Muy bien hecho y bien planteado (GD3).</p> <p>Los orientadores están cualificados (GD3).</p> <p>Ella sabe lo adecuado de cada una lo que necesitamos (GD4). Es como una amiga le tengo mucho cariño es verdad (GD4). Es muy diferente, te hablo desde la óptica. esta niña no es normal como nos trata. Cada vez que vengo (GD4).</p>
	<b>Sobre utilidad de la orientación</b>	<p>Que lo hubiera dicho en la grupal. También fue la otra vez para informarme, fue frustrante porque no pudimos hacer nada (GD1).</p> <p>A mí me han llamado varias veces para cursos, para buscar cursos porque yo no tengo formación. (GD1).</p> <p>Cómo el viernes estuve con la orientadora me comentó que el 18 y 19 iba a hacer un cursillo de hacer un currículo (GD1).</p> <p>Para mi es perder el tiempo. Pues no, no sirve para nada.</p> <p>De la manera que nos hizo a nosotros (GD2).</p> <p>Te ayudan al autoconocimiento personal, mediante el autoconocimiento, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles que tenemos. (GD3). Dan herramientas dirigidos a recursos de internet para buscar empleo, páginas. (GD3).</p> <p>Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar al objetivo (GD3).</p>

Fuente: Elaboración propia

En ocasiones manifiestan que la orientación no es de utilidad. *“Que lo hubiera dicho en la grupal. También fue la otra vez para informarme, fue frustrante porque no pudimos hacer nada (GD1).” A mí me han llamado varias veces para cursos, para buscar cursos porque yo no tengo formación” (GD1).” Para mi es perder el tiempo. Pues no, no sirve para nada. De la manera que nos hizo a nosotros” (GD2), pero también realizan valoraciones positivas sobre el proceso de orientación “Te*

*ayudan al autoconocimiento personal, mediante el autoconocimiento, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles que tenemos” (GD3). “Dan herramientas dirigidos a recursos de internet para buscar empleo, páginas” (GD3) “Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar al objetivo” (GD3).*

En la categoría 3. *Percepción del usuario sobre la oferta de servicios de orientación* (Tabla 7.14), una queja bastante observada es que, en muchas ocasiones, la orientación no ha sido de utilidad, mostrando comentarios como: “Depende quien te toque, algunos bien” (GD1), “a mí, ha sido una patadilla” (GD1), “para mi es perder el tiempo. Pues no, no sirve para nada. De la manera que nos hizo a nosotros” (GD2), “te indica los cursos que puedes hacer, pero es una lotería” (GD2). Posiblemente, estas valoraciones se deban a la sensación que tienen, de que hay pocos recursos y también pocos profesionales, ya que los usuarios manifiestan que: “Deberían de disponer de más técnicos de orientación en las oficinas” (GD2), “puede ser que porque hay cientos de personas y no pueden atenderlos” (GD3). Respecto a la oferta de servicios, ésta les parece escasa: “No llaman para cursos hay cientos de personas” (GD1), y muy espaciada en el tiempo, por lo que en muchas ocasiones en las sesiones no se pueden realizar ni planificar objetivos profesionales: “Me faltó un poco de tiempo” (GD3), “yo vine dos veces. Me faltó tiempo, pero dan tarde las citas. No me importa que sean más tarde” (GD3).

Cuando se les ha preguntado a los usuarios sobre la percepción que ellos tienen sobre el futuro profesional de la profesión, y sobre las necesidades y dificultades del trabajo del orientador, han indicado que consideran que el exceso de usuarios dificulta la orientación de calidad, siendo esta atención breve y con mucha distancia en el tiempo: “Las dificultades también son por su horario”(GD1), “las citas deben ser de hora, hora y 30 minutos” (GD1), y además, creen que hay pocos orientadores para tantos usuarios del servicio: “Debería haber más orientadores”, “deberían disponer de más técnicos de orientación en las oficinas” (GD2). Y que la atención debería ser más personalizada: “Me parece que no es lo mismo, lo que necesito yo que otra persona” (GD2), y por ello piden a los servicios un contacto próximo en el tiempo: “Que se acuerde de mí”, “es necesario el contacto constante, no tan lejano” (GD4).

En relación a la categoría 4. *Dificultades a las que afronta el orientado en la orientación* (Tabla 7.14), los usuarios hacen una valoración positiva de los servicios respecto a la cercanía del lugar y las instalaciones en conjunto, aunque indican que existe una falta intimidad ya que las mesas están muy juntas sobre todo en las oficinas de empleo y en las entidades locales: “Es pequeño, hay mucho

jaleo” (GD1). “No hay despacho privado (GD2), “el despacho debería ser más amplio, no todos juntos” (GD1). No ocurre lo mismo en los servicios de orientación de la Universidad y en las asociaciones, dónde sí se atiende en despacho individual: “En los ayuntamientos hay despachos con menos personas que en las oficinas de empleo” (GD1). “Sí, un despacho privado, buen despacho” (GD3).

**Tabla 7.14**

*Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas. Categorías 3 y 4*

<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIA</b>	<b>EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS</b>
<b>Categoría 3.</b> <b>Percepción del usuario sobre la oferta de servicios de orientación</b>	<b>Tipo de orientación que se ofrece</b>	A mí no me han dicho nada que tengo que traer. No que ya me lo dirán en marzo (GD1). Si tú me lo dices el primer día yo o traigo, no tener que darme otra cita (GD2). Nos explican muy bien cómo acceder en la página y como registrarse, eso es para los que tiene ordenador, el que no lo tiene te quedas a pantallazos. Podrían darlo en papel o de otra forma (GD3). Si ella me llama varias veces a la semana para ver como estoy (GD4).
	<b>Planificación proyecto profesional del usuario</b>	Quería saber. Cómo debía organizarme en la universidad para saber lo que quería, buscar recursos, me hicieron ver la realidad laboral para centrarme. Las ciencias ambientales hay que hacer un trabajo de búsqueda (GD3). Plantearme como estaba el panorama y enfocarme hacia la formación. Aprovechar las prácticas y elegir las. En magisterio, oposiciones (GD3). Estaba acabando. En mi caso las prácticas y ver todas las posibilidades y alternativas que me dieran. Planificar tu proyecto (GD3). Profesión, yo estoy acabando y hacer una planificación en que ámbito dirigirme. Para ver los recursos humanos orientación, bufet, gabinete, clínica ver (GD3). Saber si terminar o hacer las prácticas. Mi duda era terminar el título, entregar trabajo fin de curso, pero entonces no podía seguir haciendo prácticas y me aconsejaron hacer prácticas (GD3). Vine para orientarme con un orientador para planificar lo que debería de estudiar en el futuro. Vine a entrevista para establecer objetivos profesionales futuros y ver cuál era lo que yo quería hacer (GD3), ella planifica el tiempo, el tiempo justo (GD4).
<b>Categoría 4.</b> <b>Dificultades a las que afronta el orientado en la orientación</b>	<b>Tiempo atención</b>	En el ayuntamiento no tienen tanta aglomeración, ella puede decir 15 sesiones, en el SEF no, 20 minutos y la tercera no pueden más. (GD1). Las dificultades también son por su horario (GD1). las citas pueden ser de hora- hora 30 min. Posibilidad de más tiempo (DG3). Falta la distancia entre citas (GD3). Sí, no sé cuántas, pero la primera para conocerte, explicar la experiencia, se me hizo corto y ahora qué (GD3).
	<b>Burocracia</b>	Si. Para ver formación y las ofertas no hacen falta contraseña, pero para inscribirte en una oferta de empleo si necesitas. Es una dificultad que no puedes acceder a la oferta (GD1). Las ofertas antes eran muy eran sencillas, había un teléfono o dirección. Ahora un correo electrónico que tiene la propia oferta de la empresa, de la oficina del paro que ha colgado la empresa o el enlace (GD1). No, se les obliga si cobran. No sirve si no te interesa” (GD3). El éxito del proceso es que el proceso sea voluntario (GD4). Pedimos cita para hacer el currículum, ella en ese día debería haber dicho traer los papeles, lo que no se puede es hacer perder el tiempo para actualizar lo que presentábamos (GD2).
	<b>Recursos disponibles</b>	Debería haber más orientadores. No llaman para cursos hay cientos de personas (GD1). Deberían disponer de más técnicos de orientación en las oficinas (GD2). Puede ser que porque hay cientos de personas y no pueden hacerlo (GD3). Te indica los cursos que puedes hacer, pero es una lotería. (GD2)-. Si, buenos recursos (GD4) En los ayuntamientos hay despachos con menos personas que en las oficinas de empleo (GD1) Sí, un despacho privado, buen despacho (GD3). El despacho debería ser más amplio, no todos juntos (GD1).

Fuente: Elaboración propia

En relación a la *Categoría 5. Necesidades del orientado*. (Tabla 7.15), sobre todo, se incide en la necesidad de mayor atención y más tiempo para ello “*Orientación necesitamos dos o tres veces al mes (GD1). “Hasta que encuentres trabajo” (GD1) “Al principio cuando pedí cita no sabía si estaba haciendo lo correcto o no al venir. Ya que estaba en tercero” (GD3). “Me dijeron que de momento no había. Me faltó un poco de tiempo (GD3). “Yo vine dos veces. Me faltó, pero dan tarde las citas. No me importa que sean más tarde (GD3).*”

**Tabla 7.15**

*Resultados grupos de discusión usuarios buenas prácticas, categoría 5*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIA	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Categoría 5. Necesidades del orientado</b>	<b>Atención y Comunicación</b>	Orientación necesitamos dos o tres veces al mes (GD1) hasta que encuentres trabajo (GD1) El currículum, yo no lo sé, ellas deberían ayudarte a hacerlo, dicen que lo hagas tú. No nos informan de lo que necesitamos, que va te tienes que buscar la vida (GD2). Me parece que no es lo mismo lo que necesito yo que otra persona (GD2). Informarnos bien, los que he hecho han sido por mi cuenta (GD2), aquí la orientación se hace personalizada (GD3). Al principio cuando pedí cita no sabía si estaba haciendo lo correcto o no al venir. Ya que estaba en tercero (GD3). Me dijeron que de momento no había. Me faltó un poco de tiempo (GD3). Yo vine dos veces. Me faltó, pero dan tarde las citas. No me importa que sean más tarde (GD3). Contacto próximo en el tiempo. Que se acuerde de mí.es necesario el contacto constante, no tan lejano (GD4). Sí. Para ver formación (GD1).
	<b>Formación</b>	También, Cursos, formación ya que termino la carrera y trabajo en otra cosa y mi intención es trabajar en lo que he estudiado en unas posibilidades cercanas, buscaba eso pero que me muestren un abanico de posibilidades, me encontraba perdida (GD3).
	<b>Organización</b>	A mí no me han dicho nada que tengo que traer (GD1). También fue la otra vez para informarme, fue frustrante porque no pudimos hacer nada (GD1). No, no. Se planifica (GD2).
	<b>Recursos</b>	Como buscar trabajo (GD1). Información de lo que te gustaría y de lo que hay, si estabas en una línea de trabajo o darte opciones por lo que tienes de experiencia y conocimiento, deberían de centrarse en la persona en que has trabajado y en qué quieres seguir (GD2). Sí y las competencias más importantes para la empresa. Lo que busca, qué busca más el empresario aparte de un buen currículum (GD3). Vine a que revisara el currículum, la entrevista, de trabajo, destrezas. Pero primero hay que hacer para entrar a la empresa. (GD3). En mi caso para revisar el currículum y me ayudara a definir objetivos para ver lo que quería (GD3). Vine buscando empresas para hacer prácticas (GD3). Vine a orientación por las prácticas para ver diferentes opciones (GD3). Me dio cita para hacer el currículo y pase varios días para la oferta (GD4). Me sirvió para aprovechar las prácticas y elegir las (GD3).

Fuente: Elaboración propia

Los usuarios demandan más información sobre aspectos relacionados con los recursos de búsqueda de empleo, pero adaptándolos a sus necesidades individuales:” *El currículum, yo no lo sé, ellas deberían ayudarte a hacerlo, dicen que lo hagas tú. No nos informan de lo que necesitamos, que va te tienes que buscar la vida*” (GD2).” *Me parece que no es lo mismo lo que necesito yo que otra persona*” (GD2).” *Informarnos bien, los que he hecho han sido por mi cuenta*” (GD2).

Por último, en esta categoría manifiestan que piden una mayor organización de los servicios “A mí no me han dicho nada que tengo que traer” (GD1).” *También fue la otra vez para informarme, fue frustrante porque no pudimos hacer nada*” (GD1). “*No, no. Se planifica*” (GD2) y mayores recursos a disposición de los usuarios:” *Como buscar trabajo* (GD1) “*En mi caso para revisar el currículum y me ayudara a definir objetivos para ver lo que quería*” (GD3).” *Deberían de centrarse en la persona en que has trabajado y en qué quieres seguir* (GD2).” *Vine buscando empresas para hacer prácticas*. (GD3) “*También, cursos, formación ya que termino la carrera y trabajo en otra cosa y mi intención es trabajar en lo que he estudiado ... buscaba eso pero que me muestren un abanico de posibilidades, me encontraba perdida*” (GD3).

Atendiendo a la 6ª categoría de las buenas prácticas en el servicio de orientación (Tabla 7.16), una parte de los usuarios valoran, que el trato que reciben es correcto:” *Si, nos trata bien*”(GD4), y que el orientador se preocupa por el usuario: “*Me conocía y sabía lo que necesitaba en las siguientes sesiones*” (GD3), por lo general valoran que los profesionales conocen lo que necesitan los usuarios, y se sienten acogidos en el servicio haciendo apreciaciones como: “*Positivas muchas, me han tratado bien, me informan sobre cosas*” (GD1), “*siempre me han tratado bien*” (GD2), “*la verdad es que siempre bien*”, “*tratan con educación, pero aquí hay un punto diferente a otro servicio*” (GD4).

Se ha valorado positivamente la información que ofrecen los servicios sobre formación y prácticas: “*A mí me han llamado varias veces para cursos, me ayuda él para buscar curso*” (GD1), “*me sirvió para aprovechar las prácticas y elegirlas*” (GD3), pero también aprecian que el servicio ofrezca la libertad de elección: “*La decisión de elegir entre practicas o terminar. Me permitió tomar el mando de mi situación*” (GD3), y se valora positivamente las infraestructuras adecuadas para impartir el servicio: “*Las infraestructuras bien*” (DG3). “*Si, buenos recursos*”. “*En los ayuntamientos hay despachos con menos personas que en las oficinas de empleo*” (GD1).

Respecto a los recursos se valoran positivamente, e indican que en los servicios se dispone de información sobre recursos de búsqueda de empleo: “*Sí, y las competencias más importantes para la empresa. Lo que busca, que busca más que un buen currículum*” (GD3), algunos de estos

recursos y el mismo orientador ayudan a centrar objetivos profesionales y marcarse metas para lograrlos: *“Vine a que revisara el currículum, la entrevista, de trabajo, destrezas. Pero primero, lo que hay que hacer para entrar a la empresa” (GD3), “en mi caso para revisar el currículum y que me ayudara a definir objetivos para ver lo que quería” (GD3)*, estas valoraciones principalmente la realizan los usuarios que tiene más formación, pero el resto de usuarios.

Los usuarios en los grupos de discusión opinan que en los servicios de orientación no se realiza itinerario personalizado: *“Cada uno tiene un problema diferente (GD1), “ me parece que no es lo mismo lo que necesito yo que otra persona (GD2)*, suponen que esto ocurre por falta de tiempo, ya que hay poco tiempo de atención y las citas se realizan muy separadas en el tiempo: *“Orientación necesitamos dos o tres veces al mes” (GD1), “acceso más directo a los departamentos de orientación” (GD2)*. En ocasiones desconocen que pueden seguir viniendo a orientación y valoran que este punto es necesario. En algunos servicios no hay seguimiento de los usuarios o se les llama muy tarde, lo que produce una sensación de abandono entre los usuarios de los grupos de discusión: *“No hay seguimiento, porque pensaba que no podíamos venir, no lo hemos intentado. Pero si lo hubiéramos pedido..., pensaba que no era posible” (GD3)*.

Demandan a los orientadores poder trabajar en las tutorías aspectos como: *“La forma de buscar trabajo” (GD1)*, o conseguir: *“ Información de lo que te gustaría y de lo que hay, si estabas en una línea de trabajo o darte opciones por lo que tienes de experiencia y conocimiento, deberían de centrarse en la persona en que has trabajado y en qué quieres seguir” (GD2), “en mi caso, para revisar el currículum y me ayudara a definir objetivos para ver lo que quería” (GD3), “conocer las competencias más importantes para la empresa. Lo que busca, qué busca más el empresario aparte de un buen currículum” (GD3)*.

Como *área de mejora*, categoría 7 necesitan que los servicios presten mayor tiempo de atención al usuario y sea más personalizado: *“ Estamos citados 6 personas más a la misma hora, ¿Eso se puede hacer 5 personas media hora?” (GD1). “ ¿Media hora?, cada uno tiene un problema diferente” (GD1). “ No todas las semanas, pero una vez logrados objetivos. Hacer seguimiento, ver tu proceso y tu evolución” (GD3)*. Demandan que se elimine la burocracia en el servicio: *“Acceder a las ofertas lo han puesto difícil” (GD2)*. Y piden mayor organización y mejores recursos tecnológicos para utilizar en la orientación *“pero tenían un problema con el ordenador, “me dieron una charla de media hora y no lo pudieron darla entera” (GD1)*. echan en falta mayor organización e información más clara en



las sesiones.” *A mí no me han dicho nada que tengo que traer” (GD1).” Acceso más directo a los departamentos de orientación” (GD2).*

**Tabla 7.16**

*Resultados grupos de discusión usuarios. Categoría 6 y 7*

<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIA</b>	<b>EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS</b>
<b>Categoría 6. Buenas prácticas realizadas y deseables en el servicio</b>	<b>La participación de los usuarios en el proceso de orientación</b>	La decisión de elegir entre practicas o terminar. Me permitió Tomar el mando de mi situación (GD3) Las ofertas son trampas. para inscribirte en una oferta de empleo si necesitas. ¿Y eso cómo se hace? Eso lo tiene que hacer el orientador (GD1) No hay seguimiento, porque pensaba que no podíamos venir, no lo hemos intentado. Pero si lo hubiéramos pedido..., pensaba que no era posible (GD3). A mí me han llamado varias veces para cursos, Me ayuda él. para buscar curso GD3).
	<b>La competencia profesional de los orientadores</b>	A mí me han llamado varias veces para cursos, Me ayuda él. para buscar curso porque yo no tengo formación(GD1). Me conocía y sabía lo que necesitaba en las siguientes sesiones (GD3). Valorar a las personas. (GD4). Ellas transmiten ilusión. Me siento a gusto (GD4). Esta niña me informa bien (GD4).
	<b>La mejora del servicio</b>	Cursos Tampoco hay (GD1). No pagan por hacer los cursos. (GD1). Las infraestructuras bien, están cualificados (DG3).
<b>Categoría 7 Áreas de mejora en los servicios</b>	<b>Mayor tiempo atención y atención personalizada</b>	Estamos citados 6 personas más a la misma hora, ¿Eso se puede hacer 5 personas media hora? (GD1). ¿Media hora?, cada uno tiene un problema diferente (GD1). No todas las semanas, pero una vez logrados objetivos... El seguimiento sería tener la posibilidad de venir más. Una vez terminada las prácticas y ¿ahora qué puedo hacer? Hacer seguimiento, ver tu proceso y tui evolución (GD3). Me parece que no es lo mismo lo que necesito yo que otra persona (GD2).
	<b>Eliminar burocracia</b>	En cuando mandas currículo a una agencia de trabajo temporal que te mandan a hacer una entrevista, que no sirve para nada ya que luego la otra en la empresa te hace la selección (GD1). Acceder a las ofertas lo han puesto difícil (GD2).
	<b>Mayor organización</b>	pero tenían un problema con el ordenador, me dieron una charla de media hora y no lo pudieron darla entera, (GD1). A mí no me han dicho nada que tengo que traer (GD1). Acceso más directo a los departamentos de orientación (GD2).

*Fuente: Elaboración propia*

La mayor parte de las opiniones de los usuarios coinciden con las valoraciones realizadas por los profesionales en los grupos de discusión que se muestran en el próximo epígrafe.

### **2.3.2. Análisis de resultados de los grupos de discusión realizados con profesionales de orientación**

Para este apartado se ha seguido la misma estructura que con los grupos de usuarios, se han realizado una serie de categorías sobre las opiniones realizadas por los 32 profesionales sobre las buenas prácticas en el servicio y con la finalidad última de poder realizar una posterior comparación de resultados de ambos grupos.

#### *2.3.2.1. Procedimiento de análisis*

Como estrategia de recogida de información se realizaron 4 grupos de discusión (GD) con los profesionales de la orientación profesional. Éstos se llevaron a cabo a finales de 2013 y principios de 2014, sobre un guion conformado por las tres dimensiones clave asociadas a los objetivos del estudio (situación actual de los servicios de empleo, buenas prácticas en los servicios y el futuro profesional del orientador), en base a los siguientes enunciados:

1. ¿Cómo valoráis la situación actual de los servicios de orientación en la comunidad de Murcia?
2. ¿Qué consideráis que estáis haciendo bien como buena práctica en vuestro servicio de orientación?
3. ¿Cuál es la situación profesional de los orientadores en la Región de Murcia?

Las sesiones de los grupos de discusión fueron registradas en audio y posteriormente transcritas para su análisis. En el desarrollo de las mismas se contó con la colaboración de cuatro profesionales del entorno profesional que colaboraron como observadores/as y sus aportaciones se utilizaron como retroalimentación constructiva para el análisis del contenido (Suárez Ortega, 2005; Fernández Núñez, 2006).

#### *2.3.2.2. Categorías de los grupos discusión de profesionales*

Los resultados de los 4 grupos de discusión de orientadores profesionales se muestran en las siguientes Tablas 7.17 y 7.18, en las que se recoge la información obtenida de los grupos de discusión aplicados a profesionales de los servicios

Tras el proceso de análisis se obtuvo un sistema de categorías mixto estructurado en 7 categorías y 22 subcategorías.

- *Categoría 1. Situación actual de la orientación en los servicios de empleo*
- *Categoría 2. Percepción del orientador de lo que piensa el usuario sobre la el proceso de orientación*
- *Categoría 3. Percepción del orientador sobre la oferta de servicios de orientación*
- *Categoría 4. Dificultades del orientador en su trabajo*
- *Categoría 5. Necesidades profesionales del orientador*
- *Categoría 6. Percepción del Orientador sobre su futuro profesional*
- *Categoría 7. Valoración del orientador sobre Buenas prácticas en Orientación*

Para la delimitación de las categorías se ha partido tanto del contenido del discurso planteado como de los planteamientos recogidos en un marco teórico. En las Tablas 7.16 y Tabla 7.17 se ofrece un extracto de la descripción y ejemplificación del mismo.

Los análisis cualitativos de los grupos de discusión de orientadores profesionales respecto a las buenas prácticas de los servicios nos han permitido obtener algunos resultados en torno a los núcleos estudiados:

En relación a las valoraciones realizadas sobre el primer factor: "Situación actual de los servicios de empleo":

Con respecto a las Oficinas de Empleo se destaca una valoración que también realizaron los usuarios en los grupos de discusión, por un lado, el exceso de usuarios que deben atenderse por día y mes, así como el escaso tiempo que tienen para proporcionar orientación al usuario: "*Las oficinas del SEF están colapsadas*" (GD3), "*exceso de usuarios para atender menos de 30 minutos atención*" (GD2). Esta situación de: "*Exceso de gente, y poco tiempo atención*" (GD4), hace que no se pueda planificar con el orientado un itinerario personalizado y adaptado a sus necesidades personales y profesionales: "*Aunque se llame itinerario personalizado, se hace lo mismo para todo el mundo*" (GD3), "*el tiempo fundamental, necesitamos más tiempo, trabajar por objetivos está bien, pero la calidad es importante*" (GD3). "*Antes se tenía una hora. Y el orientador se dedicaba a orientar*" (GD4). Todas estas quejas del orientador se unen a las manifestadas por las condiciones físicas de dichos servicios que, como también manifestaron los usuarios, impiden realizar una orientación con intimidad, ya que se producen constantes interrupciones y distorsiones por los ruidos: "*Espacio*

*reducido, falta intimidad” (GD2). “no tenemos aislamiento, no escucho del ruido que hay alrededor. No hay espacio acondicionado” (GD3). A todo esto, se une la valoración de los técnicos sobre el modo de planificar los servicios ya que valoran que se realiza una mala planificación de los espacios, además de una falta de materiales fungibles: “Falta formación en nuevas tecnologías” (GD1), “Compartimos teléfono” (GD3), “faltan Medios, materiales, papel, etc.” (GD1), y de falta de información para usar los recursos tecnológicos disponibles: “Necesitamos mayor información de los cambios del sistema” (GD2). Ya que estos fallos, dificultan la atención al usuario.*

Otros servicios de entidades privadas o en administraciones locales, manifiestan que tienen menos problemas con el tiempo de dedicación al usuario y disponen de mejores condiciones físicas y de además organización del espacio: *“En Once sí hay intimidad en orientación (GD2), “estoy sólo en mi despacho orientación” (GD3). “Yo estoy sola en despacho” (GD4), pero por lo general, las condiciones físicas no son las adecuadas: “Sin intimidad en los servicios del SEF”. (GD1,2,3), “Yo tengo un despacho compartido” (GD2), “estamos en un pasillo, todas las mesas juntas”, “todo el mundo por el medio y las orientadoras chillando” (GD1).*

Los profesionales piensan que esta situación se ha producido por varias razones, una de ellas es porque han desaparecido determinados programas por falta de presupuestos y han derivado a las oficinas todo el trabajo, con lo que el número de usuarios a atender les parece excesivo: *“Sin subvenciones para orientadores en los ayuntamientos” (GD1), “reducción de presupuestos” (GD4), “el trabajo del programa OPEA lo ha asumido la oficina de empleo” (GD4), pero también los orientadores critican que ese dinero reservado antes para contratar a los orientadores en entidades locales se haya derivado a las agencias de colocación,” el dinero se ha derivado a las agencias colocación” (GD4), “derivación del dinero y subcontratación de la orientación a empresas privadas” (GD3).*

Por otro lado, el orientador tiene que hacer trabajos administrativos que le quitan tiempo para realizar la orientación: *“A nosotros nos piden muchas cosas, orientación intermediación inserción en poco tiempo” (GD3), “el orientador hace trabajos administrativos de mecanizado de datos, hace de todo si es preciso” (GD2), “el programa me exige clasificar” (GD3), “hay exceso burocracia.” (GD4), “rellenar documentos” (GD2), a todas estas dificultades se les une la exigencia del servicio de tener que trabajar por objetivos cuantificados: “Se trabaja con objetivos de número no de calidad” (GD1), “lo que cuenta son los números” (GD2), “exigen exceso de estadísticas” (GD4). La reflexión de los orientadores ante esta situación en los servicios, es que los responsables de los servicios*

desconocen la función del orientador y la importancia de su trabajo. *“Los que diseñan las políticas desconocen lo qué es la orientación” (GD1).*

Todas estas valoraciones nos llevan a reflexionar sobre la categoría 2 relativa a la “Percepción del orientador de lo que piensa el usuario sobre la el proceso de orientación”, y sobre la categoría 3 relativa “a la oferta de servicios de orientación”. Sobre las opiniones que los usuarios tienen de los servicios, el orientador percibe un descontento generalizado, salvo excepciones de algunos servicios, ya que valoran, por lo ya mencionado en la anterior categoría, que la orientación recibida es insuficiente en calidad y en tiempo: *“Escasa, insuficiente. Difícil de profundizar en media hora. Hacemos lo que podemos”, “No pueden hacer lo que desearías individualizar la orientación”. “El itinerario no es personalizado (GD1). “Todo igual para todos” (GD3),*

Respecto a los recursos que se les ofrece por ejemplo de formación piensan que el usuario no entiende la situación: *“Incoherencia entre lo que se les pide para acceder a formación y la realidad” (GD3). Saben que los usuarios critican el que no se les atienda pronto: “Se dan citas muy lejanas en el tiempo” (GD4). Y que esta orientación se realiza con malas condiciones físicas:” Sin intimidad en el SEF, creo que en el resto servicios si hay intimidad en la orientación” (GD1).*

Este descontento está muy relacionado con la escasez de oferta de servicios que se ofrece al usuario, ya reflejada en las valoraciones realizadas en los grupos de discusión de usuarios y que coinciden con las opiniones de los profesionales. Sobre todo, en las opiniones respecto a la oferta de recursos que se les ofrece. Piensan que es escasa y que se utiliza poco tiempo de atención del tiempo de la jornada laboral de que disponen para orientación: *“Escasa, insuficiente. Difícil de profundizar en media hora”. Hacemos lo que podemos” (GD1). “El itinerario no es personalizado (GD3). “No podemos dar citas pronto (GD1). Como ya se ha dicho, los orientadores realizan muchas funciones en su horario laboral y por ello se quejan de que sea escasa la atención al usuario*

**Tabla 7.17**

*Categorías de los grupos de discusión orientadores y las buenas prácticas. Categorías 1 a 4*

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Ejemplos de opiniones de los orientadores</b>
<b>Categoría 1 Situación actual de los servicios de orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Tiempo atención usuario</li> <li>• Causas situación</li> <li>• Futuro trayectoria profesional</li> </ul>	<p><i>Las oficinas están colapsadas. SEF(GD3) Exceso de usuarios para atender menos de 30 minutos atención. (GD2). A nosotros nos piden muchas cosas, orientación intermediación inserción en poco tiempo. (GD3). Exceso gente, y poco tiempo atención. Antes se tenía una hora. Y el orientador se dedicaba a orientar. (GD4)-Resto entidades sin límite tiempo. Sin subvenciones para orientadores en los ayuntamientos. (GD1). El trabajo del programa OPEA lo ha asumido la oficina de empleo (GD4). Yo tengo un despacho compartido (GD2). Estamos en un pasillo, todas las mesas juntas. Todo el mundo por el medio y las orientadoras chillando. (GD1). En Once si hay intimidad en orientación (DG2), estoy sólo en mi despacho orientación (GD3), Yo estoy sola en despacho (GD4). El dinero se ha derivado a las agencias colocación (GD4). Hay Desconexión con otros orientadores y de información del servicio. No nos informan de los cambios y eso afecta al usuario no sabemos que decir. (GD1). Se trabaja con objetivos de número no de calidad (GD1). Exceso de estructuración de los servicios). Exigen exceso de estadísticas (GD4). Reducción presupuestos (GD4). Derivación dinero Subcontratación de la orientación a empresas privadas. Los que diseñan las políticas desconocen que es la orientación (GD1). Orientación no es estadística. Contratos inestables (GD1).</i></p>
<b>Categoría 2. Percepción del orientador de lo que piensa el usuario sobre la el proceso de orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre el servicio</li> <li>• Sobre el orientador</li> <li>• Sobre utilidad de la orientación</li> </ul>	<p><i>La gente sale quemada (GD2), Mala, desesperanzados (GD1). Se queman los orientadores y usuarios, y al final se desprestigia el trabajo de los orientadores (GD3). Exceso burocracia y rellenar cuestionarios. (GD2). Se sienten acogidos, apoyados (GD1). El orientado desconoce lo que es la orientación (GD1). Mucha gente sólo quiere buscar trabajo, no orientación (GD1). No ven la necesidad de que tiene que reciclarse (GD4). Se convocan con sondeos si cobran prestaciones y si no asisten, se les pone un código (GD2). Mucha gente no quiere que le orientes, quiere que le busque trabajo (GD2).</i></p>
<b>Categoría 3. Percepción del orientador sobre la oferta de servicios de orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de orientación que se ofrece</li> <li>• Planificación proyecto profesional</li> </ul>	<p><i>Escasa, insuficiente. Difícil de profundizar en media hora Hacemos lo que podemos (DG1). Aunque se llame itinerario personalizado, se hace lo mismo para todo el mundo (DG4). El itinerario no es personalizado GD3). Todo igual para todos (GD2). Citas muy lejanas en el tiempo. (GD4). No podemos dar citas pronto (GD1). Sin intimidad SEF. (GD1,2,3) / resto servicios si hay intimidad en la orientación (GD3,4). La burocracia quita tiempo a la orientación (GD2). No hay tiempo para trabajar el proyecto profesional. (GD3).</i></p>
<b>Categoría 4. Dificultades del orientador en su trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Recursos</li> <li>• Burocracia</li> <li>• Aislamiento</li> </ul>	<p><i>Trabajamos por objetivos. Ahora la primera cita se da a los dos meses desde la sesión grupal. Lo que cuenta son los números (GD2). El orientador hace trabajos administrativos de mecanizado de datos, hace de todo si es preciso (GD2). El programa me exige clasificar GD3). Pocos recursos, pocos cursos que ofrecer (GD1). Falta formación en nuevas tecnologías (GD1). Mayor información de los cambios del sistema, (GD2). Me choco con el brazo de mi compañera, compartimos teléfono (GD3). Faltan Medios materiales, papel. (GD1). Espacio reducido, Falta intimidad (GD2). Mala planificación espacios (GD4)-Exceso burocracia (GD4). Rellenar documentos (GD2). Llamadas, SMS y Trabajo tipo administrativo (GD3).</i></p>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7.18**

*Categorías de los grupos de discusión orientadores y las buenas prácticas. Categorías 5-7*

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Ejemplos de opiniones de los orientadores</b>
<b>Categoría 5. Necesidades profesionales del orientador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Formación</li> <li>• Organización</li> </ul>	<p><i>Mayor conexión con el servicio. Mayor conexión entre orientadores. (GD,3,1.2.) informamos sobre de los cambios del sistema que repercuten en mi trabajo (GD3).</i></p> <p><i>Retomar Asociación profesional de orientadores (GD4,1,2,3,). Regular el acceso a la profesión con un censo y competencias definidas (GD3,4). Especializar con postgrados en la Universidad (GD2). La dignificación de la profesión (GD,1,2,3,4). Realizar itinerarios personalizados (GD4, 3). Mayor estabilidad profesional (GD1). Cierta formación específica que nos de nuevas ideas, nos dé información. Dos cursos anuales de reciclaje (GD1). Tener horas para formación dentro del horario, que se nos informen (GD3.) Formación para gestión interna del tiempo y de las emociones. En las oficinas se debería delimitar las competencias (GD1). Mayor información de los cambios del sistema. Reducir el número de usuarios, el exceso de usuarios que tiene el orientador. Cambiar la estrategia. (GD3) Queremos Trabajar por la calidad “(GD1) Realizar itinerarios personalizados (GD4). Llevarlos hasta el final del proceso (GD2.) La formación no está adaptada al usuario Material en los organismos Adaptado al a discapacidad (GD3). Regular el acceso a la profesión con un censo y competencias definidas. Especializar con máster de dos años la dignificación de la profesión. Realizar itinerarios personalizados (GD4).</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación</li> <li>• Formación</li> <li>• Peticiones para el futuro</li> </ul>	<p><i>Futuro Incierto. Necesidad de estabilidad profesional (GD1).</i></p> <p><i>Rumores de que los servicios de orientación se convenían con agencias de colocación. (GD 3,2,1,4.) Orientación habrá que pagarla (GD2).</i></p> <p><i>Recurrir a la universidad para que nos forme en determinadas áreas y mejore y homogeneizar las herramientas cada uno con su enfoque. (GD4,2).</i></p> <p><i>La dignificación de la profesión. Concienciarse sobre la importancia de la Asociación profesional. Regular el acceso a la profesión con un censo y competencias definidas. Especializar con máster de dos años (GD3). La orientación está infravalorada, porque no se ha profesionalizado (GD3). competencia por la existencia actual de contratos precarios (GD1). Futuro incierto de no saber qué va a pasar con los orientadores. Cuando más se necesita en épocas de crisis lo reduzca y en otras comunidades se eliminen (GD3). Cierta formación específica que nos de nuevas ideas, nos dé información (GD2). No hay nada específico en formación reglada que te enseñe a ser orientador. Especialización de la profesión por sectores profesionales (GD4). En ONCE no tenemos el tiempo limitado de atención (GD2).</i></p>
<b>Categoría 6. Percepción del Orientador sobre su futuro profesional</b>		
<b>Categoría 7. Valoración del orientador sobre Buenas prácticas en Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La participación de los usuarios</li> <li>• La competencia profesional de los orientadores</li> <li>• La mejora del servicio</li> </ul>	<p><i>Confianza del usuario cuando llevas todo su proceso de inserción (GD4).</i></p> <p><i>Adaptarse a sus necesidades. Trato muy humano (GD1).</i></p> <p><i>Permitir que participen del proceso. Atención personalizada desde lo más básico. (GD1) Eliminar burocracia, centrarse en la orientación desde la primera cita (GD2). Aclarar intereses del orientado. Citas más próximas no al mes y más agilidad en los trámites (GD2).</i></p> <p><i>Libertad para permitir que participen del proceso (GD1). Atención personalizada desde lo más básico (GD2). Sobre las agencias de colocación: No se puede orientar si tu objetivo es satisfacer la demanda de los empresarios a cualquier coste (GD3). La orientación no es la inserción, es la herramienta (GD4). Trabajamos por la calidad y para llevarlos hasta el final del proceso. Es importante no perder el concepto de orientación (GD2).</i></p> <p><i>Trabajar por calidad en la orientación no trabajar por hacer números de usuarios, eso resta la calidad. Lograr un buen sistema de recepción de esos usuarios, de clasificación de otra manera, de asignación de usuarios en función de sus perfiles (GD2). Citas más próximas no al mes y más agilidad en los trámites. (GD1). Realizar coordinación entre los servicios y en la misma consejería (GD2,3). Realizar coordinación entre los servicios (GD3). Recurrir a la universidad para que nos forme en determinadas áreas y mejore y homogeneizar las herramientas (GD3).</i></p>

Fuente: Elaboración propia

Los profesionales también son conscientes del descontento que hay por la burocracia en el servicio: *“Exceso estructuración de los servicios” (GD4), “la gente sale quemada (GD2), “se queman los orientadores y usuarios, y al final se desprestigia el trabajo de los orientadores” (GD3).* Porque, además, en muchas ocasiones el servicio es obligatorio para determinados colectivos y son conscientes de la situación que provocan en los usuarios: *“se realiza sesión grupal al mes en centros cedidos, obligatorio a los que cobran durante 6 meses (GD3), “se convocan con sondeo si cobran prestaciones y si no asisten, se les pone un código” (GD2).* Otros servicios, sin embargo, no obligan a asistir a orientación: *“No, se les obliga si cobran. No sirve si no te interesa” (GD3), “el éxito del proceso es que el proceso sea voluntario” (GD4).*

Además, de que hay otros factores que influyen en su trabajo, piensan que por lo general el usuario está centrado en buscar trabajo y no quieren en muchos casos asistir a orientación: *“Mucha gente sólo quiere buscar trabajo” (GD3). “Mucha gente no quiere que les orientes, quieren que les busques trabajo” (GD2), pero también valoran que a las personas que realmente quieren realizar orientación saben que no se les ofrece una orientación de calidad:” Aunque se llame itinerario personalizado, se hace lo mismo para todo el mundo” (GD4).*

Todos estas apreciaciones nos llevan nuevamente a valorar las dificultades con las que se encuentra el orientador en su trabajo diario, que coinciden con lo relatado en la cuarta categoría, relativa a la situación de los servicios y que el orientador, principalmente lo relaciona con la incapacidad de realizar su trabajo de forma coherente con su profesión, muy relacionado también con la situación de su ubicación física: *“Espacio reducido, falta intimidad”, “Mala planificación de espacios” (GD4), además de la falta de recursos tanto formativos: “Falta formación en nuevas tecnologías (GD1). “Mayor información de los cambios del sistema” (GD2), como de infraestructuras y mobiliario disponibles lo que repercute en las condiciones laborales: “Me choco con el brazo de mi compañera, compartimos teléfono” (GD3), condiciones que impiden realizar una orientación con privacidad y dinámica. A todo ello, se une lo ya comentado en la categoría 1, como es el exceso de burocracia al que se ve sometido el orientador, tanto en la tarea de rellenar documentos, clasificar al usuario, llamadas telefónicas, enviar mensajes SMS al usuario, etc., tareas todas ellas administrativas y realizadas en el tiempo que debería dedicar a la atención personalizada con el usuario. “Exceso burocracia” (GD4). rellenar documentos (GD2), “llamadas, SMS y trabajo tipo administrativo” (GD3).*



Con lo descrito de las valoraciones anteriores, se puede apreciar que la principal consecuencia de estas dificultades en el día a día del orientador, es la de no poder realizar correctamente su trabajo de orientación. De ahí los comentarios de los profesionales en los grupos de discusión y que están reflejados en la categoría 5 “Necesidades profesionales del orientador”, en ella se observan valoraciones de los orientadores en las que reivindican aspectos como “*Queremos Trabajar por la calidad*” (GD1), “*poder realizar itinerarios personalizados*” (GD4), “*llevarlos hasta el final del proceso*” (GD2) y para llegar a estos objetivos, ven la necesidad de que se dé más valor a la figura de la orientación laboral mediante la profesionalización de la profesión, por lo que piden: “*Retomar la Asociación Profesional de Orientadores*”(GD4), aspecto muy valorado por los cuatro grupos de discusión que consideran que la Asociación uniría a los orientadores y habría más conexión entre las entidades”, “*mayor conexión con el servicio y mayor conexión entre orientadores* (GD,3,1,2).

Se valora muy positivamente la creación de una asociación profesional ya que el apoyo de la asociación, facilitaría el requerimiento que hacen los orientadores de dignificar la profesión y especializarla mediante una formación más centrada en su trabajo: “*Regular el acceso a la profesión con un censo y competencias definidas*” (GD3,4). “*Especializar con máster de dos años. La dignificación de la profesión. Realizar itinerarios personalizados*” (GD4,3). Además, se facilitaría el camino para que los responsables de los servicios tomaran conciencia sobre la importancia de la profesión y se pudieran cambiar las circunstancias y situación laboral de los profesionales. “*En las oficinas se debería delimitar las competencias*” (GD1), “*informarnos sobre de los cambios del sistema que repercuten en mi trabajo*” (GD3). “*Reducir el número de usuarios, el exceso de usuarios que tiene el orientador*” (GD4). “*Cambiar la estrategia*” (GD3) y con todo ello piensan que se lograría: “*Mayor estabilidad profesional*” (GD1).

La categoría 6 hace relación sobre “la percepción que tiene el profesional sobre el futuro profesional del orientador”. Los orientadores manifiestan una gran desconfianza sobre su futuro profesional. Se sienten desprotegidos y aislados unos de otros, a la vez de desmotivados: “*Habría mayor inestabilidad profesional. Futuro incierto*” (GD1). Manifiestan que la situación actual de los servicios perjudica la imagen del orientador: “*Desprestigio del orientador por exceso de burocracia*” (GD2), y la precariedad laboral perjudica la imagen de la orientación y hace que se produzca deslealtad entre orientadores: “*La orientación está infravalorada, porque no se ha profesionalizado*” (GD3), “*existe mucha competencia entre orientadores*” (GD2), “*competencia por la existencia actual de contratos precarios*” (GD1). Por ello valoran que el futuro de la orientación pasa por la profesionalización y formación de calidad del orientador, el reciclaje y la especialización

de éste. Para ello valoran que todos estos aspectos tienen que fraguarse dentro de la Universidad a través de postgrados: *“No hay nada específico en formación reglado que te enseñe a ser orientador”, “pedimos especialización de la profesión por sectores profesionales” (GD4), “especializar con postgrados en la Universidad” (GD2).* Aunque la situación, en realidad está cambiando, ya que en la actualidad se imparte un máster de orientación en la UMU y otro en la UNED. Sin embargo, la mayoría de los orientadores parecen desconocer esto, ya que en los grupos de discusión se incide en que la Universidad debería encargarse de esta especialización: *“Hay que recurrir a la universidad para que nos forme en determinadas áreas y mejore y da herramientas y homogeneizar las herramientas, cada uno con su enfoque” (GD 2,4). “Especializar con máster de dos años” (GD3).*

De todas las opiniones reflejadas por los profesionales, se puede destacar que existe una percepción de que la orientación se tenderá a privatizar a través de las agencias de colocación, lo que repercutirá en la calidad de la orientación que estas entidades ofrezcan al usuario: *“Las políticas de empleo se van a las agencias de colocación. Hay en otras comunidades autónomas en que los servicios de orientación se han conveniado con agencias de colocación y me imagino cobran por la inserción” (GD3), “no hay que perder la vista a las agencias de colocación que pueden hacer esa orientación” (GD2).* No se valora como un avance para la profesión la aparición de las agencias de colocación ya que consideran que al final no se realizará orientación de calidad pues su fin es la contratación: *“La orientación no es la inserción, es la herramienta”. (GD4).* *Sobre las agencias de colocación: No se puede orientar si tu objetivo es satisfacer la demanda de los empresarios a cualquier coste” (GD3).*

El orientador piensa que las agencias de colocación tienen como prioridad la contratación de trabajadores para las empresas y no la orientación personalizada basada en lo que el usuario necesita, para ratificar este dato, destacar que en el capítulo 5, tablas 5.15 y 5.16, se describió, como de las 52 Agencias de Colocación sin ánimo de lucro autorizadas por del SEF en la Región Murcia, únicamente 18 de ellas mencionan en su página web que realizan acciones de orientación como parte de los servicios de la agencia.

Referente a la categoría 7. *Buenas prácticas de orientación en los servicios murcianos*, los orientadores, valoran muy positivamente las buenas prácticas en los servicios, sobre todo las relacionadas con el fruto de su trabajo, el esfuerzo diario y el trato que reciben los usuarios *“Trato muy humano” (GD1).” Confianza del usuario cuando llevas todo su proceso de inserción” (GD4).*

Estar siempre disponible para ellos” (GD1), y a pesar de la situación de los servicios, inciden en que: *“Trabajamos por la calidad y para llevarlos hasta el final del proceso. Es importante no perder el concepto de orientación”* (GD2), consideran la importancia del orientador en el cambio de mentalidad del orientado sobre el proceso y contenido de la orientación: *“Les ordenamos las ideas para ver por donde tiene que empezar, a algunos les hacen falta”* (GD 3).

Los profesionales defienden la motivación y la entrega del orientador en su tarea profesional, la empatía y el interés por la persona orientada, y su contribución a la igualdad de oportunidades en el servicio para todos los ciudadanos y ciudadanas; *“Es un apoyo psicológico, que vayan allí y que no son un número, realmente deberíamos quedar con las personas que realmente necesitan orientación”* (GD3). Y defienden también la voluntariedad del usuario para asistir al servicio: *“Libertad para asistir y que participen del proceso”*(GD2), *“se debería hacer una criba a quien necesita y a quien le interesa”* (DG2). En la actualidad, según relatan los orientadores, se obliga a asistir a los usuarios que perciben prestaciones por desempleo, cuyo cobro está condicionando a su asistencia.

Los orientadores perciben su perfil de cualificación como adecuado para su puesto, con buenos recursos profesionales para utilizar en su trabajo, aunque demandan reciclaje profesional sobre todo respecto a la normativa de la misma entidad y el manejo de nuevas tecnologías”, *“cierta formación específica que nos de nuevas ideas, nos dé información”* (GD2), *“especialización de la profesión por sectores profesionales”* (GD4).

Manifiestan una alta preocupación por que se logre un reconocimiento y profesionalización de esta actividad, se valora como buena práctica el poder recibir una formación especializada facilitada por las entidades o de tipo postgrado, exclusiva para la profesión de orientador/a: *“Recurrir a la universidad para que nos forme en determinadas áreas y mejore y homogeneizar las herramientas”* (GD3). Al respecto, existe una participación de la Universidad en la formación de orientadores del SEF en el 2008 cuando se empezaron a incorporar los orientadores a los servicios.

Respecto a los recursos y al tiempo de atención disponible, a pesar de que la mayoría como ya se ha comentado en otras categorías disponen de malos recursos físicos, otros orientadores de las empresas privadas y de los ayuntamientos valoran como buena práctica la dedicación de tiempo al usuario y la intimidad del proceso” *yo dispongo de despacho y de tiempo para la orientación*

(GD2). *“Dispongo de tiempo para cada usuario” (GD4), “en ONCE no tenemos el tiempo limitado de atención” (DG2.)*

Valoran como buenas prácticas el poder disponer de un mayor tiempo de atención. Y también el hecho de centrar el proceso en el usuario, en su perfil profesional y poder adaptarse a las necesidades profesionales del orientado: *“Permitir que participen del proceso. Atención personalizada desde lo más básico” (GD1)*, así como la eliminación de la burocracia en el proceso de orientación: *“Eliminar burocracia, centrarse en la orientación desde la primera cita” (GD2)*. Además, todos los orientadores consideran que sería una buena práctica deseable y que no se realiza, el tener más comunicación y coordinación entre las administraciones, así como entre las entidades y los orientadores: *“Realizar coordinación entre los servicios y en la misma consejería” (GD2,3)*.

En la valoración sobre la situación que están atravesando actualmente los servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia, los/las profesionales de la orientación señalan diversas insuficiencias y limitaciones ya comentadas en otras categorías, principalmente asociadas a un excesivo número de usuarios y a la disponibilidad insuficiente de medios materiales y humanos, cuya primera consecuencia es la reducción del tiempo de atención a los usuarios. En consecuencia, hay un excesivo número de usuarios por orientador, se les atiende en poco tiempo y se les cita con mucho tiempo de espera: *“Aclarar intereses del orientado”, “citas más próximas no al mes y más agilidad en los trámites” (GD2)*.

También se recoge una percepción negativa de los medios materiales y de las condiciones de los espacios físicos donde tiene lugar el proceso de orientación (falta de privacidad, de ambientes silenciosos, alejados de ruidos e interrupciones). A esto se suman situaciones relacionadas con una fuerte carga burocrática y administrativa, junto con cierta descoordinación informativa dentro de las instituciones y la falta de formación en el Servicio: *“Hay desconexión con otros orientadores y de información del servicio. No nos informan de los cambios y eso afecta al usuario no sabemos que decir” (GD1)*. Estas situaciones obstaculizan las posibilidades de planificar itinerarios verdaderamente personalizados y adaptados a las necesidades reales de los usuarios. *“Lograr un buen sistema de recepción de esos usuarios, de clasificación de otra manera, de asignación de usuarios en función de sus perfiles” (GD2)*.

El futuro profesional se percibe inestable, lo que repercute negativamente en el usuario: “La Orientación habrá que pagarla” (GD2) y sobre la relación entre los propios orientadores, quienes tienden a competir entre sí: “Futuro incierto de no saber qué va a pasar con los orientadores”, “cuando más se necesita en épocas de crisis, miedo a que lo reduzcan y en otras comunidades se eliminen” (GD3). Apuntan a la necesidad de un mayor contacto y colaboración entre entidades y servicios para no perjudicar a los usuarios. Y a su vez, temen la privatización de los servicios de orientación, señalándolo como muy negativo para la orientación y que añadiría en la profesión, “Competitividad y falta de compañerismo” (GD4), además a las agencias de colocación las ven como entidades que únicamente gestionan ofertas e inserción profesional de forma rápida, sin atender otras necesidades reales que tiene el orientado a lo largo de toda su trayectoria profesional.

### **3. Resultados triangulados: Fortalezas y debilidades de las prácticas de orientación en los servicios/programas de empleo**

En este apartado se presentan la triangulación de las opiniones de usuarios y orientadores respecto a los servicios de orientación. En el primer epígrafe se comparan las opiniones de los usuarios y profesionales en cuanto a similitudes y discrepancias en las escalas analizadas, en segundo lugar, se comparan opiniones de usuarios y profesionales en los grupos de discusión y el tercer epígrafe hace referencia a las fortalezas externas y debilidades externas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas.

#### **3.1. Valoración de las buenas prácticas por usuarios/as y profesionales: similitudes y discrepancias**

La puntuación media global (ambas submuestras) obtenida sobre las buenas prácticas puede considerarse alta ( $M= 4.00$ ;  $DT=1.13$ ; escala de 0 a 5). En el caso de los *usuarios*, puede observarse en las Tablas 7.19 y 7.20 que las prácticas mejor valoradas afectan a la no discriminación de la acción orientadora (ítem 3), el respeto a la libertad personal en la toma de decisiones (ítem 1), la competencia del personal orientador (ítem 17), la consideración del contexto en la orientación recibida (ítem 6) y el papel de la orientación para promover la igualdad de oportunidades (ítem 5). Los ítems peor valorados afectan a los componentes del segundo factor identificado, relativos a la participación de otros agentes en el proceso de orientación, tales como

las empresas, el municipio o la familia (ítem 8); y respecto al conocimiento previo que tenían sobre lo que ofrece el servicio (ítem 10). Y, asimismo, valoran en menor medida, con medias inferiores a 3.5, el cumplimiento de la disponibilidad de los servicios para todos los ciudadanos (ítem 13), así como que sea tenida en cuenta la opinión de los usuarios para la mejora de los servicios (ítem 16).

**Tabla 7.19**

*Valoración de buenas prácticas por usuarios/as y orientadores/as. Resultados descriptivos*

Usuarios/as (n=254)				Orientadores/as (n=76)				
Factores	Núm. de ítem	Descriptivos		Factores	Núm. de ítem	Descriptivos		
		M *	DT			M *	DT	
<b>F1</b>	1	4.20	1.38	<b>F1</b>	10	3.58	1.25	
	2	3.91	1.54		17	3.74	1.22	
	4	4.04	1.71		8	3.68	1.42	
	15	3.64	1.60		15	4.07	1.14	
	3	4.25	1.45		16	4.32	1.17	
	11	4.03	1.51		2	4.25	1.15	
	7	4.00	1.59		<b>F2</b>	5	4.47	.75
	17	4.19	1.42			1	4.61	.68
	5	4.11	1.41			3	4.68	.70
	12	3.79	1.54			6	4.46	.84
	13	3.41	1.90		14	4.39	.97	
	14	3.84	1.49		<b>F3</b>	4	4.71	.67
	16	3.42	1.94			11	4.49	.79
	6	4.17	1.07			7	4.48	.81
	<b>F2</b>	9	3.80		1.53	9	4.21	.97
8		2.40	1.99	<b>F4</b>	13	4.41	1.01	
10		3.30	1.66		12	4.20	.96	

(\*) Escala de 0 a 5.

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, los profesionales de la orientación valoran altamente los ítems que sitúan las prácticas centradas en el beneficiario, particularmente, la preservación de la libertad personal de la persona orientada (ítem 1) y la no discriminación por razón de sexo, edad, raza, clase social, etc., (ítem 3, M=4.68), así como en lo que se refiere a la garantía de privacidad en el proceso de orientación (ítem 4, M=4.71). También las que tienen que ver con el acceso de los ciudadanos a los servicios, exceptuando el ítem 10, en cuanto a que la naturaleza del servicio de orientación resulte inmediatamente obvia para el usuario (M=3.58). Atendiendo a los factores de contenido identificados, el primero obtiene valoraciones más dispersas, mientras que el resto de factores presenta valoraciones generalmente altas, con medias por encima de 4.20.

Para la comparación de respuestas de ambos grupos, los resultados de las pruebas de normalidad (Shapiro-Wilk) y de homogeneidad de varianzas (Levéne) no permiten la utilización de contraste

paramétrico, por lo que se aplica la prueba U de Mann-Whitney como medida de comparación a partir de las medianas.

En conjunto, se aprecian puntuaciones más altas por parte del personal orientador (M=4.36; DT=.80), frente a las de los usuarios/as (M=3.90; DT=1.20) encontrándose diferencias significativas (U=6088.00, p=.05). Por ítems, en la Tabla 7.20 se presentan de forma comparativa los descriptivos (media y desviación típica) de ambos grupos, junto con los resultados del contraste. Se aprecian diferencias significativas en los ítems 4, 6, 8, 13 y 14, no resultando significativas las diferencias en el resto de criterios sobre las buenas prácticas.

**Tabla 7.20.**  
*Comparación de medias, desviaciones típicas y prueba de contraste*

Ítems	Descriptivos				U de Mann Whitney
	Usuarios		Profesionales		
	M	DT	M	DT	
1	4.20	1.38	4.61	.675	NS
2	3.91	1.54	4.25	1.145	NS
3	4.25	1.45	4.68	.697	NS
4	4.04	1.71	4.71	.670	7876,000*
5	4.11	1.41	4.47	.750	NS
6	4.17	1.07	4.46	.840	7973,000*
7	4.00	1.59	4.48	.811	NS
8	2.40	1.99	3.68	1.416	38269,000***
9	3.80	1.53	4.21	.970	NS
10	3.30	1.66	3.58	1.246	NS
11	4.03	1.51	4.49	.792	NS
12	3.79	1.54	4.20	.959	NS
13	3.41	1.90	4.41	1.00	6801,000***
14	3.84	1.485	4.39	.967	7699,500**
15	3.64	1.596	4.07	1.135	NS
16	3.42	1.938	4.32	1.173	NS
17	4.19	1.420	3.74	1.251	NS

\*\*\* p=,001; \*\* p=,01; \*p=,05; NS=No significativa

Fuente: Elaboración propia

Concretamente, se han encontrado discrepancias entre las valoraciones de usuarios y profesionales en cuanto a la garantía de privacidad de la información personal de la persona orientada (ítem 4), valorada altamente por parte de los orientadores, pero de manera más baja por parte de los usuarios, y asimismo respecto a la consideración de la contextualización del proceso de orientación en lo personal y lo socioeconómico y cultural (ítem 6). En vínculo con esto último, tampoco los usuarios perciben que en el proceso de orientación participen otros agentes sociales, tales como empresas, familia, municipio, etc. (ítem 8), frente a los profesionales que lo perciben en mayor medida. Estos datos coinciden con las valoraciones de los grupos de discusión respecto

a la percepción que tienen los usuarios de que la orientación y los servicios es algo aislado del resto de su entorno social y no está vinculado a otros colectivos de su comunidad.

Respecto al orientador las valoraciones positivas hacia su trabajo, también se observan en los grupos de discusión de usuarios, valorando mejor a los orientadores que a los propios servicios de orientación.

Otras divergencias contrastadas afectan a la accesibilidad de los servicios. Se detectan en la consideración de que estos sean accesibles a todos los ciudadanos (ítem 13), y en cuanto a la flexibilidad y facilidad de utilización (ítem 14), donde son también los profesionales quienes más valoran su cumplimiento. Paradójicamente, y aunque las diferencias no son significativas, el ítem relativo a la competencia del personal orientador (ítem 17) ha sido mejor valorado por los usuarios. A través de la Tabla 7.21 se ofrece una visión sintética de estos resultados comparados de los puntos discrepantes y coincidentes entre usuarios y profesionales sobre los servicios de orientación.

**Tabla 7.21**

*Síntesis sobre buenas prácticas y aspectos a mejorar escalas EVPO usuarios y profesionales*

<b>Discrepancias sobre buenas prácticas en los servicios</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Profesionales</b>
Garantía de privacidad de la información personal de la persona orientada (ítem 4),	4,04	4,71
Contextualización del proceso de orientación en lo personal y lo socioeconómico y cultural (ítem 6).	4,17	4,46
participen otros agentes sociales, tales como empresas, familia, municipio, etc., en el proceso de orientación. (ítem 8),	2,40	3,68
Accesibilidad de los servicios. A todos los ciudadanos (ítem 13),	3,41	4,41
Flexibilidad y facilidad de utilización (ítem 14),	3,84	4,39
<b>Buenas prácticas (conurrencia de opiniones en las valoraciones)</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Profesionales</b>
Focalización en el beneficiario y en sus circunstancias, particularmente, en lo que respecta a su libertad personal (ítem 1)	4,20	4,61
La privacidad de la información personal (ítem 4)	4,04	4,71
No discriminación ante circunstancias de vulnerabilidad (ítem 3)	4,25	4,68
La participación activa de los usuarios en sus propios procesos de orientación	3,41	4,45
La adopción de un enfoque integral y contextualizado de la práctica orientadora, (ítem 9)	3,80	4,21
La profesionalidad del personal orientador (ítem 17).	4,19	3,74
<b>Aspectos a mejorar (conurrencia opiniones en las valoraciones)</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Profesionales</b>
La ausencia de un funcionamiento suficientemente transparente sobre el tipo de ayuda que proporcionan los servicios de orientación profesional (ítem 10)	3,30	3,58
La necesaria privacidad de la información (ítem 4)	4,04	4,71
Tomar decisiones teniendo en cuenta el contexto en el que viven las personas orientadas (ítem 6),	4,17	4,46
Participando otros agentes sociales en el proceso de orientación (ítem 8).	2,40	3,68
La accesibilidad de todos los ciudadanos a estos servicios es otro punto divergente entre los grupos (ítem 13),	3,41	4,41
La flexibilidad y facilidad de utilización d los servicios (ítem 14),	3,84	4,39

Fuente: Elaboración propia



### 3.2. Comparación de los grupos discusión usuarios y orientadores

Aunque ya se han ido valorando y comentando las opiniones de usuarios y orientadores, destacar algunos puntos en común que han aparecido en todos los grupos de discusión y que se reflejan en las Tablas 7.22 a 7.25 en sombreados grises.

En la Tabla 7.22 en todos los grupos de discusión (usuarios y profesionales), coinciden en que existe una masificación de usuarios por orientador y el tiempo de atención es escaso. Esta situación está provocada por el exceso de trabajo y usuarios derivados a las oficinas de empleo, al eliminarse las acciones OPEA que anteriormente se realizaban en las entidades locales, el trabajo en las oficinas aumentó, dándose prioridad a las estadísticas y bajando la calidad. Existen pocos orientadores y con mala condiciones laborales.

**Tabla 7.22**

*Comparativas de las opiniones de usuarios y profesionales en los grupos de discusión sobre la Situación actual de los servicios de orientación*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES <sup>i</sup>	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<i>Resultados 1.</i> <b>Situación actual de los servicios</b>	Organización	-Las oficinas están colapsadas. -A nosotros nos piden muchas cosas, orientación intermediación inserción. en poco tiempo.	A mí me llamaron de SEF para asistir dos horas con un SMS (GD1)  más facilidad, menos colas y no estar esperan tanto (GD2)
	Tiempo atención usuario	-SEF: Exceso de usuarios para atender 180 al mes- menos de 30 minutos atención- resto entidades sin límite tiempo -Sin subvenciones para orientadores en los ayuntamientos	No llaman Hay determinados colectivos que si llaman. A mí me llamaron (GD2). Sólo 15 minutos (GD1)
	Causas situación	-El trabajo de las OPEAS lo ha asumido la oficina de empleo -Derivación dinero a las agencias colocación -Se trabaja con objetivos de número no de calidad Exceso estructuración de los servicios. Exceso estadísticas	Estamos citados 6 personas más a la misma hora, yo estoy citada a la 9,30 y estábamos 4 personas, yo me quede alucinada (GD1)
	Futuro Trayectoria profesional	-Reducción presupuestos -Derivación dinero Subcontratación de la orientación a empresas privadas -Los que diseñan las políticas desconocen que es la orientación. -Orientación no es estadística -No se sabe incierta -Contratos inestables	La falta de información sobre formación. Ponerlo por SMS (GD3)  Pocos orientadores (GD3)  Actualmente lo veo difícil la orientación sobre el tema laboral en el sector en que estaba porque buscan gente más joven (GD4)

*Fuente:* Elaboración propia

En la Tabla 7.23, respecto a cómo *perciben orientadores y orientados la atención que se da y que reciben*, ambos colectivos valoran que es insuficiente y esto se produce por el poco tiempo de que dispone el orientador, ya que éste, tiene que ocuparse también de trabajos administrativos. Si bien en las escalas EVPO los orientadores piensan que están muy implicados en el proceso de orientación y comprometidos con su profesión, esta opinión no coincide con las valoraciones de los grupos de discusión de los profesionales y con la realidad diaria en su entorno laboral. En la realidad, esta desmotivación que se manifiestan en los grupos de discusión se debe a las deficientes condiciones ambientales que no son las más favorables para el trabajo, debido a la mala distribución del espacio, lo que lleva a una falta de intimidad en las sesiones de orientación y que deriva en un exceso de ruidos, interferencias, espacios reducidos, etc. A pesar de estas circunstancias, recordar que en las escalas EVPO los profesionales valoran positivamente los servicios que se ofrecen, tanto por la cualificación profesional de los orientadores como en la metodología empleada y adaptación a los perfiles de los usuarios. Respecto a la libertad de acceso, elección del proceso, toma de decisiones y condiciones personales de los usuarios los grupos de discusión de profesionales toman una actitud más crítica y reivindicativa. discrepan estas opiniones de las escalas con las valoraciones de los grupos de discusión de usuarios y profesionales sobre todo referente a la accesibilidad al servicio, en la adecuación de lugares y entornos favorables para la orientación, aspectos muy discutidos, discrepantes y de gran polémica en los grupos de discusión.

Sienten que todas estas circunstancias hacen que se desconfíe de la orientación, que no se valore y se perciba un exceso de burocracia en los servicios. Los usuarios piensan que el orientador está cualificado pero que no se pueden realizar itinerarios personalizados en profundidad. A pesar de estas circunstancias los usuarios valoran bien al profesional y se sienten apoyados. Los orientadores perciben estas valoraciones, sin embargo, manifiestan cierta frustración por estas malas condiciones laborales que limita su labor profesional.

Si comparamos las respuestas de los cuestionarios EVPO las respuestas con los grupos de discusión en aspecto como la estructura del servicio, planificación y organización para facilitar el proceso de orientación al usuario. Los cuestionarios muestran valoraciones más positivas que las que se realiza en los grupos de discusión, tanto en usuarios como en profesionales La causa puede ser a la libertad de expresar las ideas en los grupos de discusión, mientras que los cuestionarios se pasaron en los servicios de empleo o de orientación y principalmente en los usuarios a través del personal técnico de los centros.

Si bien las valoraciones de los profesionales y usuarios en las escalas coinciden, sobre todo en el ítem 9, referente a la ayuda que se ofrece al orientado para planificar y gestionar procesos e itinerarios, pero no ocurre así respecto a este punto en los grupos de discusión. Aunque en las valoraciones del cuestionario se percibe una gran motivación del técnico por ayudar en estos aspectos, en los grupos de discusión, los orientadores manifestaron una incapacidad de realizar la planificación y gestión de itinerarios personalizados debido a la falta de tiempo para atender al usuario y a su vez el usuario encuentra escasa atención.

**Tabla 7.23**

*Comparativa entre opiniones de usuarios y orientadores en los grupos de discusión respecto a la Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario del servicio de orientación*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<i>Resultados.2.</i> <b>Percepción del orientador sobre lo que piensa el usuario</b>  <b>Percepción orientador Oferta de servicios</b>	• Sobre el servicio	-La gente sale quemada, se queman los orientadores y usuarios, y al final se desprestigia el trabajo de los orientadores. Exceso burocracia y rellenar cuestionarios	depende quien te toque, algunos bien El despacho debería ser más amplio, no todos juntos (GD1).
	• Sobre el orientador	-Se sienten acogidos. apoyados -El orientado desconoce lo que es la orientación	Papeleo, ya que me dijo tienes que traerme el certificado para tal... (GD1).
	• Sobre utilidad de la orientación	-Mucha gente sólo quiere buscar trabajo, no orientación -No ven la necesidad de que tiene que reciclarse -Escasa, insuficiente. Difícil de profundizar en media hora. Hacemos lo que podemos. -El itinerario no es personalizado. Todo igual para todos	Para mi es perder el tiempo (GD2) Pues no, no sirve para nada.  Me ha centrado objetivos y recursos. Marcarse unas metas hasta llegar al objetivo (GD3)
	• La orientación que se ofrece	-Citas muy lejanas en el tiempo. -Sin intimidad SEF / resto servicios si hay intimidad en la orientación -No se trabaja de una forma integral con la persona. -La burocracia quita tiempo a la orientación -No hay tiempo para trabajar el proyecto profesional. Mucha gente sólo quiere buscar trabajo	Muy bien hecho y bien planteado (GD3). Los orientadores están cualificados (GD3)
	• Planificación proyecto profesional	-Incoherencia entre lo que se les pide para acceder a formación y la realidad	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7.24 se valora la necesidad de que se aumente la plantilla de orientadores, se mejoren los servicios y se reciclen los profesionales para asegurar su futuro. Se presenta como solución para mejorar los servicios, la cualificación y profesionalización del orientador recurriendo a la universidad para que cualifique en determinadas áreas, además de mejorar y homogeneizar las herramientas que se utilizan. Se pide la dignificación de la profesión regulando el acceso a la

profesión, además de dotar de mayores recursos para sus funciones y para el acceso a los servicios sobre todo telemáticamente.

**Tabla 7.24**

*Comparativa entre opiniones de usuarios y orientadores en los grupos de discusión sobre el futuro profesional de la orientación. Necesidades y dificultades del trabajo del orientador*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Resultados 3. Percepción del Orientador sobre su futuro profesional</b>	• Contratación	-Futuro Incierto. Necesidad de estabilidad profesional. Rumores de que los servicios de orientación se convenían con agencias de colocación.	
	• Formación	-Recurrir a la universidad para que nos forme en determinadas áreas y mejore y homogeneizar las herramientas.	-Deberían Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas (GD2)
	• Peticiones para el futuro	-La dignificación de la profesión. -Concienciarse sobre la importancia de la Asociación profesional -Regular el acceso a la profesión con un censo y competencias definidas. -Especializar con máster de 2 años -Pero no hay nada específico en formación reglado que te enseñe a ser orientador. Especialización de la profesión por sectores profesionales.	-Aumentar el número de orientadores (GD3) -Tener más clara la pantalla de inscripción de la cita del programa ORIOM. No se ve bien (GD3) Acceso más directo a los departamentos de orientación (GD2)
<b>Dificultades para el trabajo del orientador</b>	• Tiempo	-Trabajamos por objetivos. Ahora la primera cita se da a los dos meses desde la sesión grupal	-En el ayuntamiento no tienen tanta aglomeración, ella puede decir 15 sesiones, en el otros no, 20 minutos y la tercera no pueden más. (GD1)
	• Recursos	-El orientador hace trabajos administrativos de mecanizado de datos, hace de todo si es preciso. El programa me exige clasificar.	
	• Burocracia	-Pocos recursos que ofrecer	-Pocos orientadores (GD3)
	• Aislamiento	-Falta formación en nuevas tecnologías -Espacio reducido- falta intimidad. -Mala planificación espacios -Exceso burocracia. Rellenar documentos. Trabajo administrativo -La desconexión entre entidades repercute en el orientador	-Nos explican muy bien cómo acceder en la página y como registrarse, eso es para los que tiene ordenador -Podrían darlo en papel o de otra forma (GD2).
<b>Necesidades del orientador</b>	• Comunicación	-Mayor conexión con el servicio. -Mayor conexión entre orientadores.	
	• Formación	-Retomar Asociación profesional de orientadores	
	• Organización	-Cierta formación específica que nos de nuevas ideas, nos dé información. Dos cursos anuales de reciclaje. Tener horas para formación dentro del horario, que se nos informen. Formación para. Gestión interna del tiempo. gestión del tiempo, de las emociones -En las oficinas se debería delimitar las competencias. Mayor información de los cambios del sistema. Reducir N.º de usuarios, el exceso de usuarios que tiene el orientador. Cambiar la estrategia	-En ocasiones No funcionan los ordenadores (GD1) -Las páginas del SEF dan error y es difícil llegar a las ofertas (GD1)

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7.25 permite observar que ambos grupos valoran positivamente la atención personalizada que se ofrece a los usuarios, así como la empatía y el trato que reciben en el servicio de orientación. Coinciden en que se trabaja por la calidad del servicio y los usuarios reciben recursos para su integración a la vida laboral. Se valora que el orientador está cualificado profesionalmente, la aspiración es trabajar por ayudar al usuario a que lleguen al final de su proceso profesional a pesar de las dificultades de los servicios, y por lo general estos aspectos el usuario los percibe y los agradece.

**Tabla 7.25**

*Comparativa de las Buenas prácticas del servicio entre opiniones de usuarios y orientadores en los grupos de discusión*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS ORIENTADORES	EJEMPLOS DE OPINIONES DE LOS USUARIOS
<b>Categoría 4 Buenas prácticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La participación de los usuarios;</li> <li>La competencia profesional de los orientadores</li> <li>La mejora del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Confianza del usuario cuando llevas todo su proceso de inserción</li> <li>-Adaptarse a sus necesidades. <b>Trato muy humano</b></li> <li>-Permitir que participen del proceso. Atención personalizada desde lo más básico.</li> <li>-Aclarar intereses del orientado</li> <li>-La orientación no es la inserción, es la herramienta</li> <li>-<b>Trabajamos por la calidad</b> y para Llevarlos hasta el final del proceso. Es importante no perder el concepto de orientación.</li> <li>-Trabajar por calidad en la orientación no trabajar por hacer números de usuarios, eso resta la calidad.</li> <li>-Lograr un buen sistema de recepción de esos usuarios, de clasificación de otra manera, de asignación de usuarios en función de sus perfiles,</li> <li>- <b>Citas más próximas no al mes y más agilidad en los trámites.</b></li> <li>-Realizar coordinación entre los servicios y en la misma consejería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dos o tres veces al mes (GD1) hasta que encuentres trabajo. (GD1)</li> <li>-<b>Siempre me han tratado bien.</b> (GD2) Es como una amiga le tengo mucho cariño es verdad. --Me transmite ilusión (GD4) me ayudara a definir objetivos para ver lo que quería (GD3)</li> <li>-<b>Los orientadores están cualificados</b> (GD3). Ella sabe lo adecuado de cada una lo que necesitamos (GD4)</li> <li>-Sí, buenos recursos. Hay despachos (GD3)</li> <li>-La verdad es que siempre bien. -Tratan con educación, pero aquí hay un punto diferente. (GD4)</li> <li>-Sí nos trata bien (GD1,2)</li> <li>-Sí y las competencias más importantes para la empresa. Lo que busca, que busca más que un buen curriculum (GD3)</li> <li>-<b>Hay mucha gente o pocos orientadores</b> (GD3)</li> <li>-<b>Posibilidad de más tiempo</b> (GD3)</li> <li>-Como buscar trabajo (GD1)</li> <li>-Nos explican muy bien cómo acceder en la página y como registrarse (GD2)</li> <li>-Aquí la orientación se hace personalizada (GD3)</li> <li>--Necesidad de más orientadores y más técnicos (GD1,2)</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Por último, mencionar que es significativo que las respuestas de los grupos de discusión discrepan bastante de los cuestionarios en algunos puntos como son el trabajo con el proyecto profesional y la adaptación a las necesidades de los usuarios y seguimiento del proceso, ya que sobre todo en las escalas EVPO de profesionales las valoraciones son muy elevadas, cuando la realidad

profesional que han manifestado en los grupos de discusión es bastante más crítica y reivindicativa.

### **3.3 DAFO Fortalezas y debilidades de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas**

Una vez presentados todos los resultados de las preguntas abiertas del cuestionario NOPPA, de las respuestas en las escalas EVPO y de las opiniones emitidas en los grupos de discusión, como síntesis y resumen de todos ellos, se presenta la valoración de las fortalezas y las debilidades de los servicios de orientación con la finalidad de mostrar un panorama de la situación de dichos servicios. Para ello, se ha utilizado la herramienta DAFO que nos permite representar las fortalezas y las debilidades de los servicios de empleo. Esta matriz DAFO, para facilitar su lectura, se ha dividido en dos tablas. Por un lado, en la Tabla 7.26 se muestran *las fortalezas internas y las debilidades internas* de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas. Por otro, la segunda Tabla 7.27 hace referencia a *las fortalezas externas y debilidades externas* detectadas en los servicios de orientación.

#### **3.3.1. Fortalezas y debilidades internas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas**

Las fortalezas internas indican las valoraciones positivas realizadas en relación a los servicios de orientación mientras que las debilidades internas son aspectos detectados en los servicios en los servicios de orientación de la Región de Murcia y que deben modificarse o mejorarse.

La Tabla 7.26 integra los resultados de todos los instrumentos utilizados en este estudio, destacando en las fortalezas y buenas prácticas de los servicios, principalmente, el papel del orientador como parte fundamental en el proceso de orientación., ya que es éste quien motiva e intenta que el usuario participe activamente De las valoraciones se deduce respecto a su perfil, que está cualificado a nivel formativo y profesional, además que está motivado por la ocupación y manifiesta una gran la implicación por realizar bien su función. A pesar de su cualificación, el orientador, ve la necesidad de que las entidades se impliquen en su cualificación profesional, dotándole de cursos de formación en competencias personales y profesionales, ya que tiene una proyección futura de las necesidades de profesionalización de la orientación.

Es un profesional comprometido y crítico con su profesión y los servicios de orientación de los que demanda unas mejores condiciones laborales en cuanto a contratación, estabilidad laboral y recursos para realizar su trabajo con los usuarios.

De los servicios se destaca el trato que recibe el usuario, haciendo que participe de su proceso de orientación y dotándole de recursos de búsqueda de empleo y formativos. Se les da libertad de participación y privacidad en el proceso de orientación y se ofrece una orientación que no discrimina con sexo, edad o condición personal, lo que hace que se respete el derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación. El servicio dispone de un servicio de quejas y atención al usuario manifestado por los profesionales e indicado en las memorias del servicio (SEFCARM.es 2018).

Respecto a las debilidades internas de los servicios, los resultados de los instrumentos responsabilizan de las peores valoraciones a los servicios en general. Por un lado, la falta de contratación de suficientes profesionales provoca que el exceso de usuarios a atender convierta la orientación en un objetivo imposible de realizar correctamente. En todos los instrumentos se ha mencionado la escasez de tiempo de atención hacia el usuario, con sesiones muy cortas que impiden realizar un itinerario personalizado, planificar objetivos y dotar de recursos a los usuarios. Además, se une el hecho de que faltan recursos disponibles para realizar esta función y dificultades técnicas en las nuevas tecnologías que faciliten el proceso.

Los servicios, mayoritariamente presentan unas estructuras que no fomentan la intimidad en el proceso de orientación, grandes despachos que comparten todos los orientadores y administrativos, sin separaciones entre las mesas y compartiendo teléfono. Esto hace que sea imposible realizar una orientación de calidad. A la falta de espacio, se suman los ruidos ambientales que dificultan la intercomunicación en centros que acuden diariamente multitud de personas para resolver diferentes asuntos.

Otra debilidad interna es la falta de comunicación entre los servicios, entre los orientadores y de éstos con otras instituciones vinculadas al empleo, provocando un aislamiento del servicio y una limitación en su proyección al exterior. A esto se une que, en el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, no participan otros agentes (empresas, municipio, familia), lo que provoca un aislamiento del servicio de la sociedad por lo que el usuario desconoce o desconfía del servicio y su utilidad.

**Tabla 7.26**

DAFO. *Fortalezas / Debilidades internas* de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas

Fortalezas internas	Debilidades internas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El buen trato que recibe el usuario por parte de los servicios de orientación, adaptándose a sus necesidades, <i>ofrece una atmósfera acogedora a los ciudadanos</i></li> <li>• La dedicación de tiempo al usuario y la intimidad del proceso.</li> <li>• Mayor tiempo de atención. (resto servicios)</li> <li>• La motivación y la entrega del orientador en su tarea profesional</li> <li>• Perfil de cualificación adecuado para su puesto</li> <li>• Cualificación de los profesionales contenidos de orientación</li> <li>• Se trabaja por la calidad y para acompañar al usuario hasta el final del proceso</li> <li>• El esfuerzo diario del orientado por superar las dificultades en el servicio</li> <li>• Se realiza un feedback entre el técnico y usuario</li> <li>• El orientador intenta que participe activamente</li> <li>• El orientador se ajusta a sus necesidades del usuario y consiguen un cambio de actitud respecto al proceso de orientación en el orientado</li> <li>• Se respeta el derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación.</li> <li>• Contribución a la igualdad de oportunidades en el servicio para todos los ciudadanos y ciudadanas</li> <li>• La orientación facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad, etc.,</li> <li>• La orientación facilitada respeta la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario.</li> <li>• Los ciudadanos tienen derecho a manifestar quejas y consultas al servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El exceso de usuarios que deben atenderse por día y mes, oficinas colapsadas (oficinas empleo)</li> <li>• Las oficinas asumen los usuarios que antes eran de OPEA</li> <li>• Se trabaja por objetivos de número, no por calidad servicio</li> <li>• Una orientación sin intimidad y con interrupciones y distorsiones por los ruidos, además de una falta de materiales fungibles</li> <li>• Falta de tiempo para realizar el itinerario personalizado y trabajar el proyecto profesional</li> <li>• Falta de información para usar los recursos disponibles.</li> <li>• Falta realizar un buen sistema de recepción de usuarios, de clasificación de otra manera, de asignación de usuarios en función de sus perfiles</li> <li>• Los orientadores se sienten desprotegidos y aislados unos de otros, a la vez de desmotivados</li> <li>• No disponibilidad suficiente de medios materiales y humanos</li> <li>• Fuerte carga burocrática y administrativa y de mecanizado de datos, para el orientador</li> <li>• Competencia entre orientadores</li> <li>• Falta de Mayor conexión entre orientadores</li> <li>• Falta de oficinas se debería delimitar las competencias pocos recursos</li> <li>• Falta de formación en nuevas tecnologías</li> <li>• Exceso de estructuración de los servicios. Exceso exigencia de estadísticas</li> <li>• Cierta descoordinación informativa dentro de las instituciones que participan en todo el proceso</li> <li>• Inseguridad laboral con contratos inestables.</li> <li>• Insatisfacción personal en el trabajo por la carga administrativa</li> <li>• Poca formación de reciclaje en la entidad en horario laboral</li> <li>• El usuario desconoce el servicio y su utilidad -Los servicios de orientación no se mejoran continuamente incluyendo de manera regular las opiniones de los ciudadanos y se ofrecen al personal posibilidades de formación permanente</li> <li>• Falta una orientación más enfocada a la prevención con seguimiento del proceso en el tiempo.</li> <li>• En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, no participan otros agentes (empresas, municipio, familia)</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia integrando los resultados de los instrumentos

Falta en los servicios una buena organización para la recepción y seguimientos de los usuarios, lo que también está relacionado con el buen uso de las nuevas tecnologías, y una especialización de sus técnicos en éstas. Hay una excesiva necesidad de estadísticas y poca preocupación por la calidad de los servicios, con tareas muy burocráticas tanto para los orientadores, porque priman los números y exceso de papeleo, como para los usuarios que también tienen que rellenarlos.

Se observa en las valoraciones que hay exceso de estructuración de los servicios, además de cierta descoordinación informativa dentro de las instituciones que participan en todo el proceso.



Se echa en falta una orientación más enfocada a la prevención con seguimiento del proceso en el tiempo y una orientación enfocada hacia un itinerario personalizado que trabaje el proyecto profesional

Por lo general existe Inseguridad laboral con contratos inestables para los profesionales lo que provoca Insatisfacción personal que se aumenta por el exceso de en el trabajo por la carga administrativa y poca formación de reciclaje en la entidad en horario laboral que les forme en nuevas tecnologías.

### **3.3.2. Fortalezas externas y debilidades externas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas**

La segunda Tabla 7.27 integra las fortalezas externas y debilidades externas detectadas en los servicios de orientación, ambas valoraciones pueden repercutir positiva o negativamente en el servicio dependiendo del uso que se haga de ellas, ya que están íntimamente relacionadas con el papel que representan los servicios y por ello no pueden obviar.

Dentro de *las fortalezas externas*, una de las mayores es el rol que tiene el orientado y la opinión que manifiesta sobre el servicio y los orientadores. Los usuarios que conocen el servicio, manifiestan que tienen disponibilidad, responsabilidad, libertad y compromiso para asistir. Por lo que se considera que los servicios respetan la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario, y que promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos.

Sobre el orientador, los usuarios que utilizan el servicio, tienen una buena opinión sobre su profesionalidad, se manifiesta empatía hacia éste y una actitud positiva hacia el servicio a pesar de las muchas dificultades que encuentra cuando acude a él. Una vez en el proceso de orientación, se sienten acogidos y apoyados por el orientador. Los usuarios creen que el servicio respeta su individualidad, privacidad y libertad personal. Confía en el orientador y considera que está cualificado.

El usuario valora positivamente que en el proceso de orientación se respeta la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano y afirma que, en el mismo, se promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos, valorando que la orientación

facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificación o capacidad.

Una fortaleza externa es contar con algunas las subvenciones europeas que facilitan el acceso a la orientación sobre todo para jóvenes con los programas de Garantía Juvenil, y contar además con el apoyo de entidades como la Universidad que especializa a los profesionales de la orientación mediante máster en Orientación Laboral y en Empleo y Desarrollo local. Además, existe una gran motivación por fomentar el Asociacionismo dentro de los orientadores y por crear un Censo de Orientadores a nivel Regional.

*Como debilidades externas* o aspectos que perjudican del exterior, que inciden negativamente en las buenas prácticas del servicio y que ha sido señalado por los usuarios y profesionales, una de las más importantes causas de la desmotivación entre los orientadores, es la falta de contacto y coordinación con otras administraciones implicadas en temas laborales y sociales (Empleo, Servicios Sociales e IMAS, Juventud, Ayuntamientos). Esta desconexión limita el contacto entre orientadores y produce competencias profesionales. Esta falta de coordinación y de contacto entre los profesionales también ha provocado que no funcione la Asociación Profesional de Orientadores implantada en la región desde hace diez años y en la actualidad sin actividad.

Se une a ello la ausencia de participación en el proceso de orientación de otros agentes (empresas, municipio, familia) que también a pesar de ser una debilidad externa, se puede considerar, como ya se mencionó, una debilidad interna del servicio ya que no da posibilidad de que se produzca esa participación.

Otra de las debilidades externas con la que en los últimos años se enfrentan los servicios de orientación, es la reducción de subvenciones para contratar orientadores, la eliminación de determinados programas y la derivación de fondos a las agencias de colocación.

La falta de programas y subvenciones de Europa, también ha provocado la reducción las jornadas laborales de los orientadores de las entidades locales por la reducción de los presupuestos de orientación para dichas entidades, lo que ha provocado la llegada de un exceso de usuarios en las oficinas de empleo, que, unido a la escasa o precaria contratación de los profesionales, hace que se limite las buenas prácticas de atención personalizada al usuario, ya que, en esas circunstancias no se puede realizar un itinerario personalizado adecuado al perfil del sujeto.

El gran desconocimiento social del papel del orientador y de la profesión, ha llevado a una falta de reconocimiento laboral por parte de las administraciones, que repercute en la economía y en el tipo de contratos que se ofrece al orientador, por lo general muy por debajo de su cualificación profesional, cosa que no ocurre con otras profesiones.

Además, existe una desinformación sobre el papel del orientador en la sociedad. Los usuarios en su búsqueda de empleo no relacionan el papel de la orientación con la inserción profesional, por lo que no se valora su utilización. El usuario también piensa que no se puede acceder a los servicios de orientación en cualquier momento de la vida y a esto se une cierto desprestigio hacia el orientador debido a las condiciones y características de los servicios de orientación: citas que se dan a largo plazo, burocracia, espacio inadecuados, poca variedad de metodología y de métodos, falta de utilización de una base teórica y/científica de trabajo con el usuario y sobre todo no se trabaja de una forma integral con la persona, ya que por lo general los encuentros son esporádicos, no enfocada a la prevención y se realiza poco seguimiento del proceso.

**Tabla 7.27**

DAFO. Fortalezas / Debilidades externas de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas

Fortalezas externas	Debilidades externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvenciones a nivel europeo para orientación</li> <li>• Libertad del usuario para asistir al servicio (a excepción de quien perciben prestaciones, cuyo cobro está condicionando a su asistencia)</li> <li>• El usuario se siente acogido y apoyado</li> <li>• El usuario manifiesta que se le han ayudado a centrar objetivos y metas</li> <li>• El usuario confía en el orientador cuando lleva todo su proceso de inserción</li> <li>• El usuario piensa que el orientador está cualificado</li> <li>• La Universidad como recurso de cualificación y reciclaje profesional</li> <li>• Posibilidad de crear un censo Regional de orientadores</li> <li>• Existencia de una Asociación Profesional de Orientadores</li> <li>• El usuario valora positivamente que en el proceso de orientación los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan.</li> <li>• El usuario piensa que la orientación facilitada respeta la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario, y que promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos.</li> <li>• El usuario valora que la orientación facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad, etc.,</li> <li>• El usuario piensa que van mejorando los servicios teniendo en cuenta las opiniones de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de coordinación entre las administraciones e inciden</li> <li>• Falta de comunicación entre las entidades y los orientadores. Desconexión entre entidades que realizan orientación</li> <li>• Tendencia a privatización a través de las agencias de colocación, lo que repercutirá en la orientación que se ofrezca al usuario.</li> <li>• Falta de reconocimiento y profesionalización de esta actividad en la sociedad.</li> <li>• Falta de oferta formación especializada tipo postgrado</li> <li>• Competencia entre orientadores por falta de estabilidad laboral (crisis, subvenciones).</li> <li>• Salarios bajos, discrepancia entre nivel de cualificación y sueldos</li> <li>• No hay nada específico en formación reglada que te enseñe a ser orientador.</li> <li>• Reducción presupuestos y jornada del orientador</li> <li>• Últimos años, sólo subvencionan orientación garantía juvenil en Ayuntamientos y algunas acciones reducidas a otras entidades.</li> <li>• Derivación dinero Subcontratación de la orientación a empresas privadas con el detrimento para la orientación</li> <li>• Los que diseñan las políticas desconocen que es la orientación.</li> <li>• El orientado desconoce lo que es la orientación.</li> <li>• Mucha gente sólo quiere buscar trabajo, no lo relacionan con la orientación y no la valoran</li> <li>• Desprestigio del orientador por las condiciones del servicio y citas a largo plazo</li> <li>• No funciona la Asociación Profesional de Orientadores</li> <li>• Falta de participación de otros agentes (empresas, municipio, familia) en el servicio de orientación de</li> <li>• El usuario piensa que no se puede acceder siempre a los servicios de orientación en todo momento de la vida.</li> <li>• En usuario piensa que en la orientación no se utilizan una gran variedad de métodos, ni se utiliza una base teórica y/científica para el objetivo ni se trabaja de una forma integral en con la persona.</li> <li>• El usuario valora que la naturaleza del servicio de orientación facilitado no resulta inmediatamente obvia para el usuario</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia integrando los resultados de los instrumentos

## Resumen del capítulo 7

En este capítulo se muestran los resultados de las opiniones de usuarios y orientadores referente a los aspectos relacionados con las buenas prácticas de los servicios de empleo. Por un lado, en el epígrafe 1 se presentan los resultados de las valoraciones cuantitativa sobre los programas o servicios de orientación para el empleo realizándose los análisis factoriales y descriptivos de dos instrumentos de medida integrados por 17 ítems: una escala EVPO para orientadores (76 profesionales) y otra escala EVPO para usuarios (254 usuarios) que se pueden apreciar en la Tabla 7.1. Se ha realizado Prueba de KMO y Bartlett de la escala EVPO (versión personas usuarias (Tabla 7.2) confirmando la idoneidad para realizar el análisis factorial.

Del análisis factorial realizado en el *Cuestionario breve versión usuarios (EVPO)*, reflejado en la Tabla 7.3, han salido dos factores: *Factor 1*: Sustentado en base de calidad, profesionalidad, de respeto y priorización de los derechos e intereses de la persona (explicativo del 61.62% de la varianza) y *Factor 2*: Funcionamiento transparente y en conexión con el entorno social. (7.77% de la varianza). De los resultados obtenidos de puede apreciar que en relación al funcionamiento transparente y en conexión con el entorno social de los servicios, no consideran que se cumplan suficientemente estas condiciones en dichos servicios. Pero sí realizan una valoración aceptable hacia el servicio en los aspectos como la libertad de acceso al servicio, de decisión, de opinión del usuario en el proceso de orientación, así como de los recursos disponibles para este proceso. Valoran positivamente las actitudes de los técnicos en relación a la privacidad, así como sus comportamientos empáticos, de respeto y no discriminación hacia los usuarios por su situación personal. Se percibe en las valoraciones una gran confianza hacia el trabajo realizado por el orientador y hacia los servicios una vez que se ha acudido al ellos y se ha realizado el proceso de orientación, destacando la valoración positiva de aspectos muy relacionados con el trato recibido por los usuarios en los servicios de orientación y con la cualificación de los técnicos.

*Para las escalas de valoración del personal técnico igualmente se ha realizado la prueba KMO y Bartlett Tabla 7.4 con un valor de KMO de ,819 y esfericidad de Bartlett en la tabla se muestra el resultado sig.=0,000, por lo que se realiza el análisis factorial*

Del análisis factorial realizado en el *Cuestionario breve versión profesional (EVPO)* (Tabla 7.5), se han conseguido cuatro factores:

F1: Sustentado en bases de transparencia y profesionalidad al servicio de la persona: Tienen sistemas de mejora, transparencia, personal cualificado, en contacto con otros agentes sociales, con variedad metodológica, priorizando los intereses de la persona, agrupa 6 ítems (42.92% de la varianza); F2: Priorización del respecto a los derechos de la persona: Privacidad, libertad, igualdad, acogida, derecho a queja (12.85% de la varianza) reúne 5 ítems; F3: Enfoque integral y contextualizado: Acceso en cualquier momento vital, apoyo en transiciones, contextualizado en el entorno de la persona (7.53% de la varianza) incluye otros 4 ítems; F4: Participación activa de la persona orientada. (6,14% de la varianza), incorpora únicamente 2 ítems. La fiabilidad total de los ítems de las escalas de usuarios y profesionales es alta (Alfa de Cronbach, ,951 y ,919) (Tablas 7.6 y 7.7).

Los profesionales valoran con puntuaciones medias y altas los servicios de orientación sobre todo en el factor 1 relacionado con bases de transparencia y profesionalidad al servicio de la persona. Indican al respecto que estos servicios disponen de sistemas de mejora y transparencia, así como de personal cualificado que utiliza en sus actuaciones una variada metodología, dando prioridad a los intereses de la persona para planificar y gestionar procesos e itinerarios. Destacando también que están en contacto con otros agentes sociales y los usuarios tienen la libertad de acceso, elección del proceso, toma de decisiones en el proceso de orientación. Además, valoran que la cualificación profesional de los orientadores es buena y la metodología empleada está adaptada a los perfiles de los usuarios y ellos, como profesionales, están muy implicados en el proceso de orientación y comprometidos con su profesión, sin embargo, hacen peores valoraciones respecto a la falta de participación de otros agentes sociales en el proceso de orientación

En el epígrafe 2 se muestran los resultados cualitativos de las respuestas abiertas del *Cuestionario de Necesidades de Orientación Profesional de Personas Adultas (NOPPA)* (404 usuarios), de las escalas EVPO: Personas usuarias y profesionales y las opiniones emitidas en cuatro grupos de discusión con los profesionales de los servicios (32 profesionales) y cuatro grupos de discusión con usuarios de los servicios (32 usuarios).

*Los usuarios* valoran positivamente que el orientador haya considerado su situación personal en el proceso y le haya permitido decidir. Aunque los usuarios agradecen el esfuerzo del orientador en el proceso, también ven necesario que aumenten la calidad de los servicios. Como solución a

esta situación de saturación los usuarios proponen aumentar el número de orientadores y que el servicio sea más personalizado mejorando con ello la información que éste facilita. Destacan que el servicio dispone de mucha información, pero se debería mejorar los métodos y estrategias a la hora de distribuir y transmitir esta información con ello mejoraría la opción de centrar el proyecto profesional del usuario.

*Una demanda en todos los grupos es que la falta de periodicidad en las citas de orientación. Los servicios los han llamado pocas veces para acudir a orientación y el tiempo de atención es muy corto.*

*Por lo general indican que el servicio les ha sido útil y de ayuda, manifestando en las respuestas que en éste se ha respetado en todo momento su opinión y decisión.*

*Sobre la preparación del profesional, la valoración es positiva y por lo general. lo describen en la mayoría de los servicios, como un profesional muy cualificado para realizar su trabajo que empatizan con el usuario y muestran actitudes de cercanía que facilita el proceso de orientación, pero que la metodología utilizada en el proceso de orientación no es la más adecuada, posiblemente debida a la estructura del servicio, falta de espacio y otros condicionantes. Esta situación los lleva a valorar la necesidad de que exista algún tipo de evaluación del servicio, por ejemplo, un cuestionario que les permita opinar sobre el funcionamiento del mismo.*

Los profesionales piensan que hay un exceso de usuarios para atender y los servicios están colapsados, disponen de pocos recursos, mala planificación de los espacios y tiempo de atención, la causa puede ser los recortes en los programas que han hecho derivar a los usuarios a las oficinas A pesar de todo siempre muestran una buena actitud por atender a los usuarios y demandan ayuda y colaboración de otros servicios. El futuro de la orientación pasa por la profesionalización y formación de calidad del orientador, el reciclaje y la especialización de éste.

En el epígrafe 3 se presentan se presentan los resultados de la triangulación de las opiniones de usuarios y orientadores respecto a los servicios de orientación. Se comparan las opiniones de los usuarios y profesionales en cuanto a similitudes y discrepancias en las escalas analizadas, en segundo lugar, se comparan opiniones de usuarios y profesionales en los grupos de discusión y el tercer epígrafe hace referencia a las fortalezas y debilidades en las prácticas de orientación en

los servicios/programas de empleo, utilizando la matriz DAFO como síntesis de las valoraciones cualitativas de todos los instrumentos utilizados.

*Respecto a las escalas EVPO.* La puntuación media global (ambas submuestras) obtenida sobre las buenas prácticas puede considerarse alta ( $M= 4.00$ ;  $DT=1.13$ ; escala de 0 a 5). En el caso de los *usuarios*, puede observarse en las Tablas 7.19 y 7.20 que las prácticas mejor valoradas afectan a la no discriminación de la acción orientadora.

Concretamente, se han encontrado discrepancias entre las valoraciones de usuarios y profesionales en cuanto a la garantía de privacidad de la información personal de la persona orientada (ítem 4), valorada altamente por parte de los orientadores, pero de manera más baja por parte de los usuarios. y asimismo respecto a la consideración de la contextualización del proceso de orientación en lo personal y lo socioeconómico y cultural (ítem 6). En vínculo con esto último, tampoco los usuarios perciben que en el proceso de orientación participen otros agentes sociales, tales como empresas, familia, municipio, etc. (ítem 8), frente a los profesionales que lo perciben en mayor medida. Estos datos coinciden con las valoraciones de los grupos de discusión respecto a la percepción que tienen los usuarios de que la orientación y los servicios es algo aislado del resto de su entorno social y no está vinculado a otros colectivos de su comunidad.

En todos los grupos de discusión (usuarios y profesionales), Tablas 7.22 a 7.25 en sombreados grises coinciden en que existe una masificación de usuarios por orientador y el tiempo de atención es escaso. Esta situación está provocada por el exceso de trabajo y usuarios derivados a las oficinas de empleo.

Si bien en las escalas EVPO los orientadores piensan que están muy implicados en el proceso de orientación y comprometidos con su profesión, esta opinión no coincide con las valoraciones de los grupos de discusión de los profesionales y con la realidad diaria en su entorno laboral. En la realidad, esta desmotivación que se manifiestan en los grupos de discusión se debe a las deficientes condiciones ambientales que no son las más favorables para el trabajo.

Respecto al orientador las valoraciones positivas hacia su trabajo, también se observan en los grupos de discusión de usuarios, valorando mejor a los orientadores que a los propios servicios de orientación. Coinciden ambos colectivos en que se trabaja por la calidad del servicio y los



usuarios reciben recursos para su integración a la vida laboral. Se valora que el orientador está cualificado profesionalmente, la aspiración es trabajar por ayudar al usuario a que lleguen al final de su proceso profesional a pesar de las dificultades de los servicios.

Como síntesis de todas las valoraciones realizadas en las preguntas abiertas del cuestionario NOPPA, escalas EVPO y grupos de discusión se presenta la herramienta DAFO. Por un lado, en la Tabla 7.26 se muestran *las fortalezas internas y las debilidades internas* de los servicios de orientación respecto a las buenas prácticas. Por otro, la segunda Tabla 7.27 hace referencia a las *fortalezas externas y debilidades externas* detectadas en los servicios de orientación. En ellas se han representado las buenas prácticas de los servicios y las áreas de mejora en los mismos.

Como buenas prácticas se resalta el papel del orientador como parte fundamental en el proceso de orientación como dinamizador del proceso. Se valora que está cualificado a nivel formativo y profesional y el trato que recibe el usuario en los servicios.

En todo momento al usuario se le da libertad de participación y se respeta la privacidad en el proceso de orientación. Se ofrece una orientación que no discrimina con sexo, edad o condición personal, lo que hace que se respete el derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación.

La orientación la puede recibir todo demandante de empleo inscritos en las oficinas y además se intenta aprovechar las subvenciones europeas para impartir orientación en entidades locales y sociales, sobre todo en orientación para colectivo de los más jóvenes

De los servicios se destaca el trato que recibe el usuario, haciendo que participe de su proceso de orientación y dotándole de recursos de búsqueda de empleo y formativos.

Como aspectos a mejorar se incide en que faltan orientadores ya que las oficinas están colapsadas, las citas se dan tarde, el tiempo de atención es poco y no se realiza seguimiento y es y muy burocrática.

Falta realizar un buen sistema de recepción de usuarios, de clasificación de otra manera, de asignación de usuarios en función de sus perfiles.

En las instalaciones no hay intimidad para realizar una orientación de calidad por el exceso de ruido y poco espacio

Los recursos no se adaptan a las necesidades de los usuarios. Son escasos y poco coordinados.

Falta de coordinación con otros organismos, orientadores y entidades. Lo que provoca desconfianza entre los orientadores.

De todas las opiniones descritas se han podido sacar conclusiones para mejorar la práctica orientadora dentro de los servicios de orientación y empleo en la Región de Murcia.

# **CAPÍTULO 8**

## **CONCLUSIONES ACERCA DEL MAPA DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN LA REGIÓN DE MURCIA**



El objetivo 1 de esta tesis ha consistido en *elaborar un inventario de recursos y servicios de orientación para el empleo en la Región de Murcia que recoja las diferentes actuaciones y legislaciones a nivel autonómico y local, para atender a las necesidades de orientación profesional de los usuarios/as.*

Una primera conclusión derivada de la primera parte de estudio empírico es la existencia de una amplia legislación a nivel autonómico, nacional y europeo que ampara a los servicios de orientación profesional en la Comunidad Autónoma de Murcia (capítulo 2 y 5). Destacar en primer lugar la Ley 9/2002, de 11 de noviembre de creación del SEF, organismo que lideró las acciones de orientación profesional y formación ocupacional en esta región. Con posterioridad es de mencionar la importancia de los diferentes planes de empleo establecidos, tales como el Plan Anual de la Política de empleo (PAPE) para el 2015, el Programa Operativo FSE, Región de Murcia 2014-2020 destacando, el Programa Operativo de Empleo Juvenil aprobado en el 2014, del cual ha derivado nuevas acciones de orientación en la Región, el Decreto N.º 306/2015 de la Dirección general de juventud que indica perfil laboral para el orientador laboral de garantía juvenil. Y de gran interés es el Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, en el que se reconoce a los Servicios Públicos de Empleo como los encargados de elaborar el itinerario individual y personalizado de empleo, asignar un tutor individual y, en definitiva, guiar a las personas beneficiarias en el proceso de retorno al empleo, éstas y el resto de la legislación comentadas y ampliamente descritas (Capítulo 2), han permitido el desarrollo y la configuración de los servicios de orientación en la Región.

Para ver gráficamente la evolución de los servicios de orientación en la Región se presenta la Tabla 8.1. que sintetiza dicha información y posteriormente se describen la situación de los servicios hasta llegar a la actualidad. Como se aprecia el principal responsable de subvencionar e impartir la orientación en la Región es el SEF.

**Tabla 8.1.**

*Síntesis de la evolución de los servicios de orientación en la Región de Murcia*

SERVICIOS	PERIODO	ACCIONES O PROGRAMAS	ENTIDADES QUE IMPARTE ACCIONES/PROGRAMAS. DE ORIENTACION	COLECTIVO ATENDIDO
INEM/SEF	1999/2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones IOBE/OPEA</li> </ul>	61 organizaciones empresariales y sindicales, fundaciones, corporaciones locales, asociaciones y aquellas otras entidades con personalidad jurídica propia y sin fines lucrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandantes de empleo en general enviados por el SEF</li> </ul>
	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de orientación y apoyo a discapacitados</li> </ul>	18 gabinetes de Orientación e Inserción Laboral de personas discapacitadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad</li> </ul>
	2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de acompañamiento</li> <li>• Activo a la inserción laboral.</li> </ul>	25 oficinas de Empleo del SEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandantes de empleo en general</li> </ul>
	2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• acuerdo marco con agencias de colocación</li> </ul>	51 agencia Privadas de Colocación. (Resolución de 5 de noviembre de 2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandantes de empleo</li> </ul>
	2014/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesores Personales de Empleo</li> </ul>	25 oficinas de Empleo del SEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios de programa PREPARA. Demandantes de empleo en general</li> </ul>
	2015/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de orientación de Garantía Juvenil para</li> </ul>	25 oficinas de Empleo (16 orientadores) Decreto N.º. 306/2015, de 9 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jóvenes de 16 a 29 años inscritos al programa de Garantía Juvenil</li> </ul>
	2015/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades Integrales de Activación del Empleo (UIAE) (2015)</li> </ul>	20 entidades sin fines lucrativos, (excepto las entidades locales (Orden de 30 de noviembre 2015 SEFCARM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandantes de empleo SEF y beneficiarias del Programa de Activación para el Empleo y</li> <li>• especialmente afectados por el desempleo.</li> </ul>
DIRECCIÓN PROVINCIAL JUVENTUD	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Atención Personalizada a desempleados de larga duración, (SAP)</li> </ul>	15 entidades sin ánimo de lucro, excluyendo. Entidades locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• desempleados de larga duración inscrito en oficinas de empleo</li> </ul>
	2000/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa operativo jóvenes (PO)</li> </ul>	45 centros Locales de empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jóvenes en general</li> </ul>
	2014/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROGRAMA DE Garantía Juvenil (POEJ)</li> </ul>	45 ayuntamientos y 20 entidades del IMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jóvenes 16 a 29 años inscritos en programa Garantía Juvenil</li> </ul>
UNIVERSIDAD		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SERVICIOS ORIENTACION</li> </ul>	COIE (UMU) COIE (UPCT) COIE (UNED) Servicio orientación (UCAM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes y egresados de cada universidad</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Desde la creación del INEM a nivel nacional como un organismo autónomo de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Trabajo por el Real Decreto-ley 36/1978, de 16 de noviembre, éste fue el encargado de financiar las entidades que impartían orientación laboral en la región de Murcia. Primero, a través de las acciones IOBE y posteriormente mediante las acciones OPEA. Con las transferencias de las competencias en materia de empleo, se creó mediante la Ley 9/2002, de 11 de noviembre el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) como organismo autónomo en materia de empleo y formación. Éste fue el encargado de todas aquellas actividades de fomento, formación para el empleo y de intermediación en el mercado laboral, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Murcia. El SEF ha pasado, desde su creación, a estar adscrito a diferentes consejerías, pero en la actualidad, pertenece a la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y es quien dirige toda la política de orientación en la Región.

Desde 1999 hasta el 2013 El INEM y posteriormente el SEF se encargaron de subvencionar el modelo de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia al autoempleo (OPEA) en organizaciones empresariales y sindicales, fundaciones, corporaciones locales, asociaciones y aquellas otras entidades con personalidad jurídica propia y sin fines lucrativos, tal fue así que durante 2011 el SEF gestionaba una red de 265 orientadores laborales, de los cuales 129 pertenecían a 61 Entidades Colaboradoras.

Con el Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, los Servicios Públicos de Empleo pasaron a ser los encargados de elaborar el itinerario individual y personalizado de empleo, asignando tutores individuales para la orientación en las oficinas de empleo y desde febrero de 2014 se puso en marcha el programa A.P.E. (Asesores Personales de Empleo) para adaptar los protocolos de orientación a las necesidades de los usuarios de las oficinas de empleo, con su aparición, las acciones de orientación las acciones OPEA en entidades Locales y sin ánimo de lucro desaparecieron por la falta de financiación.

A pesar de esta reducción, no desaparecieron las subvenciones para orientación asignadas a las de entidades de discapacidad para gabinetes de orientación e inserción laboral de personas discapacitadas: En 2017 se subvencionaron la contratación de 18 orientadores en 14 de estas entidades (SEFCARM.es, 2018).

En substitución de las acciones OPEA y como complemento a la orientación impartida en las oficinas de empleo, con la orden de 30 de noviembre 2015, se pusieron en marcha las Unidades integrales de Activación del Empleo, en 20 entidades sin fines lucrativos, (excepto las entidades locales). Se subvencionaron estas acciones con 1.259.878,57 € y el programa iba dirigido a personas con responsabilidades familiares y que, estaban fuera del ámbito de protección por desempleo durante mínimo seis meses.

Con el Decreto 306/2015, de 9 de diciembre, el SEF reguló las subvenciones a los Ayuntamientos de la Región de Murcia de más de 15 mil habitantes para la realizar servicios de “información, orientación, activación y acompañamiento a la población joven para su integración sostenible en el mercado de trabajo y la realización de actividades de activación” (p.41.084) que junto con las subvenciones de la dirección de Juventud constituyen los programas de orientación de Garantía Juvenil para jóvenes de 16 a 29 años. En la actualidad esta orientación se sigue impartiendo en los Ayuntamientos, entidades sociales y en las oficinas de empleo.

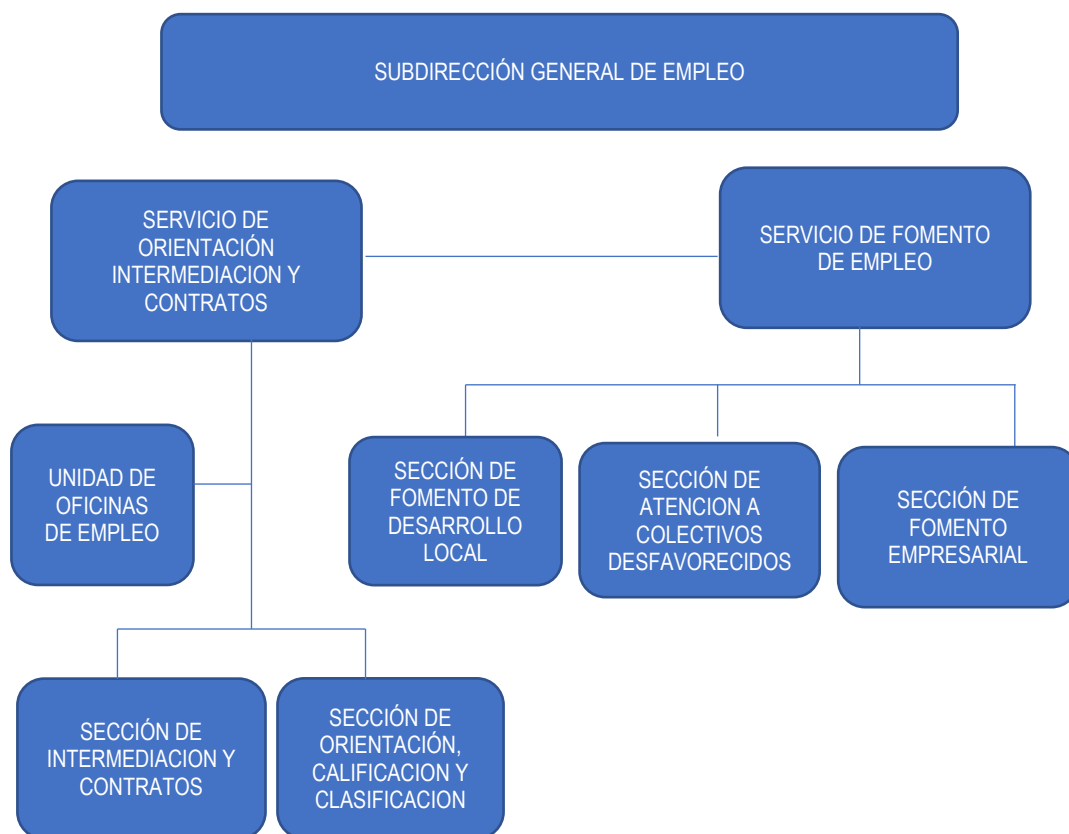
En 2018 la orientación profesional en la Región de Murcia está especialmente centralizada a través de” la Red de 25 Oficinas de Empleo que dispone de 124 orientadores” (SEFCARM.es, 2017, p.182), estos se distribuyen para atender al colectivo de demandantes de empleo en general y desde el 2014 para orientar al colectivo de jóvenes de 16 a 29 años inscritos en el programa de Garantía Juvenil (16 orientadores para este programa). En 2017 se atendieron en las oficinas de empleo a 6.843 de estos jóvenes usuarios (SEFCARM.es, 2018). Esporádicamente a través de fondos europeos, se aprueban subvenciones anuales para que entidades sin ánimo de lucro orienten en programas específicos a parados de larga duración, como ya se ha comentado, se siguen manteniendo los orientadores para los Gabinetes de Orientación e Inserción Laboral de personas discapacitadas quienes a pesar de la crisis no disminuyeron.

Funciona también, a través de la Dirección Provincia de Juventud dependiente de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, una red de orientadores e informadores en los Ayuntamientos de la Región, (dependiendo del número de habitantes del municipio), Están contratados en cada entidad local al menos dos orientadores a media jornada, (los Ayuntamientos de Cartagena, Lorca, Murcia y Molina de Segura disponen de orientadores a tiempo completo), estos orientadores /informadores uno atiende al colectivo de jóvenes en general y el otro exclusivamente para orientar a los jóvenes inscritos en el programa de Garantía



Juvenil, programa que se enmarca en la estrategia de Emprendimiento Joven de febrero de 2013 aprobada en su día por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Los orientadores de Garantía juvenil se reparten la orientación que se imparte a estos jóvenes con las oficinas de empleo del SEF. Además, los servicios del IMAS subvencionan a 20 entidades que atienden a colectivos desfavorecidos dentro del programa de Garantía juvenil y también orientan a parados en general.

Figura 8.1  
Subdirección General de Empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación de Murcia (SEF)



Fuente: SEFCARM.es. 2018. Memoria SEF 2017

A raíz del Pacto Regional por la Economía Social 2013-2015, firmado con entidades sociales y con la Resolución de 5 de noviembre de 2013, de la Secretaría General Técnica se publica el convenio con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para la celebración de un acuerdo marco con agencias de colocación para la colaboración con los servicios públicos en la inserción laboral de personas desempleadas.

En Murcia en el 2017, existían 51 agencias de colocación sin ánimo de lucro autorizadas, colaborando y subvencionadas por el SEF. Estas están integradas por entidades locales de

empleo de diferentes ayuntamientos, entidades empresariales, empresas privadas de formación, entidades de apoyo a colectivos desfavorecidos y empresas de trabajo temporal, únicamente 18 de ellas, mencionan en su página web que realizan acciones de orientación como parte de los servicios de la agencia, 8 de ellas son agencias de desarrollo local de ayuntamientos de la Región y la UMU.

En cuanto a la orientación en la Universidad Pública, la orientación del COIE, está dirigida a los alumnos y titulados de la UMU, aunque están puestas las bases faltan recursos para llevar a cabo una orientación en profundidad que dirija a los estudiantes hacia el mercado de trabajo. Cuentan con una agencia de colocación para todos los universitarios. La Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) se centra también en su colectivo universitario tanto en orientación como en su bolsa de trabajo ICARO. Por otra parte, en la Universidad Católica San Antonio (UCAM) existe el Servicio de Orientación e Inserción Laboral (SOIL) que igualmente está centrado en fomentar la inserción laboral de sus alumnos y titulados y también disponen de un Portal de Empleo con ofertas disponibles para sus usuarios. Las universidades de la Región, no están vinculadas a los servicios del SEF y no reciben subvenciones de la administración para realizar programas concretos en los servicios de orientación

En la actualidad los servicios de orientación en esta Comunidad Autónoma están especialmente centralizados en las oficinas de empleo, a través de un itinerario o de una acción personalizada e individual a las personas. Según la memoria del SEF 2017, de los 152.269 demandantes de empleo inscritos en el mes de diciembre de dicho año en las oficinas de empleo de la Región de Murcia, se atendieron según datos del SEF, 41.625 usuarios en los servicios de orientación de las oficinas de empleo. Se realizaron 756 acciones grupales de recursos de búsqueda de empleo con la participación de 5.613 usuarios. Además de otras 2.021 actividades grupales con 19.338 participantes". (SEFCARM.es, 2018)

Respecto a los orientadores del SEF, éstos se contratan a través de una bolsa de trabajo que está funcionando desde el año 2014, y los contratos se van renovando periódicamente. Únicamente una mínima parte de los componentes de esa bolsa se convirtieron en fijos. En su día dicha bolsa, así como la contratación de los orientadores fue bastante polémica por la forma de selección y de baremación ya que en ella se permitió participar a todo diplomado, graduado y licenciado que presentara méritos relacionados con empleo. Esto provocó que muchas de las

personas admitidas no habían trabajado como orientadores, si bien pertenecían al mundo de la formación y la empresa.

En 2017 para poder efectuar estas actividades de orientación, se renovó el contrato a 104 orientadores, de ellos “50 Orientadores/as Laborales, para el “Programa de Mejora de la Atención a Parados de Larga Duración, 38 orientadores/as laborales, para el Programa Orientación y Acompañamiento Activo al Empleo, 14 orientadores/as laborales, para el “Programa Garantía Juvenil” (SEFCARM.es, 2018, p.67 y 163). En 2017” la red integrada de los Servicios de Orientación de la Región disponía de 136 orientadores” entre personal laboral fijo y personal de la bolsa de trabajo del SEF. (SEFCARM.es, 2018, p.171).

Para realizar ese programa de acompañamiento activo a la inserción laboral, sería necesario que el orientador pudiera realizar un diagnóstico de las características socioprofesionales del usuario, pero en realidad, se sigue utilizando la misma metodología que se empleaba desde los años 1999 y 2000 con las acciones IOBE y OPEA, a pesar de que las necesidades actuales del mercado no son las mismas y se han producido grandes cambios sociolaborales en los últimos veinte años. En esta misma línea encontramos los resultados de los estudios de Chisvert Tarazona (2014), Manzanares-Moya (2013) y Pereira Fernández (2016), que defienden una nueva forma de orientar acorde a la situación actual. También Climent Rodríguez y Navarro Abal (2016) indican en su estudio que estas metodologías del pasado requieren una profunda revisión, proponiendo un sistema más acorde con los tiempos actuales y los contextos socioeconómicos que se nos presentan e incidiendo en la importancia de que la marca personal profesional sea un nuevo reto a ofrecer en la orientación laboral, lo que permitiría aumentar el valor personal del sujeto en el mercado laboral.

Toda esta manera novedosa de enfocar la orientación debería además estar acompañada del uso de nuevas tecnologías, aspecto también defendido en los estudios de Sobrado et al. (2012), Climent, Navarro y Ortega (2012). La utilización de las TIC, son necesarias como recurso para el orientador en su trabajo diario y para que pueda también ser utilizado por el usuario en los servicios durante el proceso de orientación. En la actualidad los servicios de orientación, presentan ciertas limitaciones en el uso de las TIC tal y como se ha puesto de manifiesto en los grupos de discusión los usuarios y los profesionales.

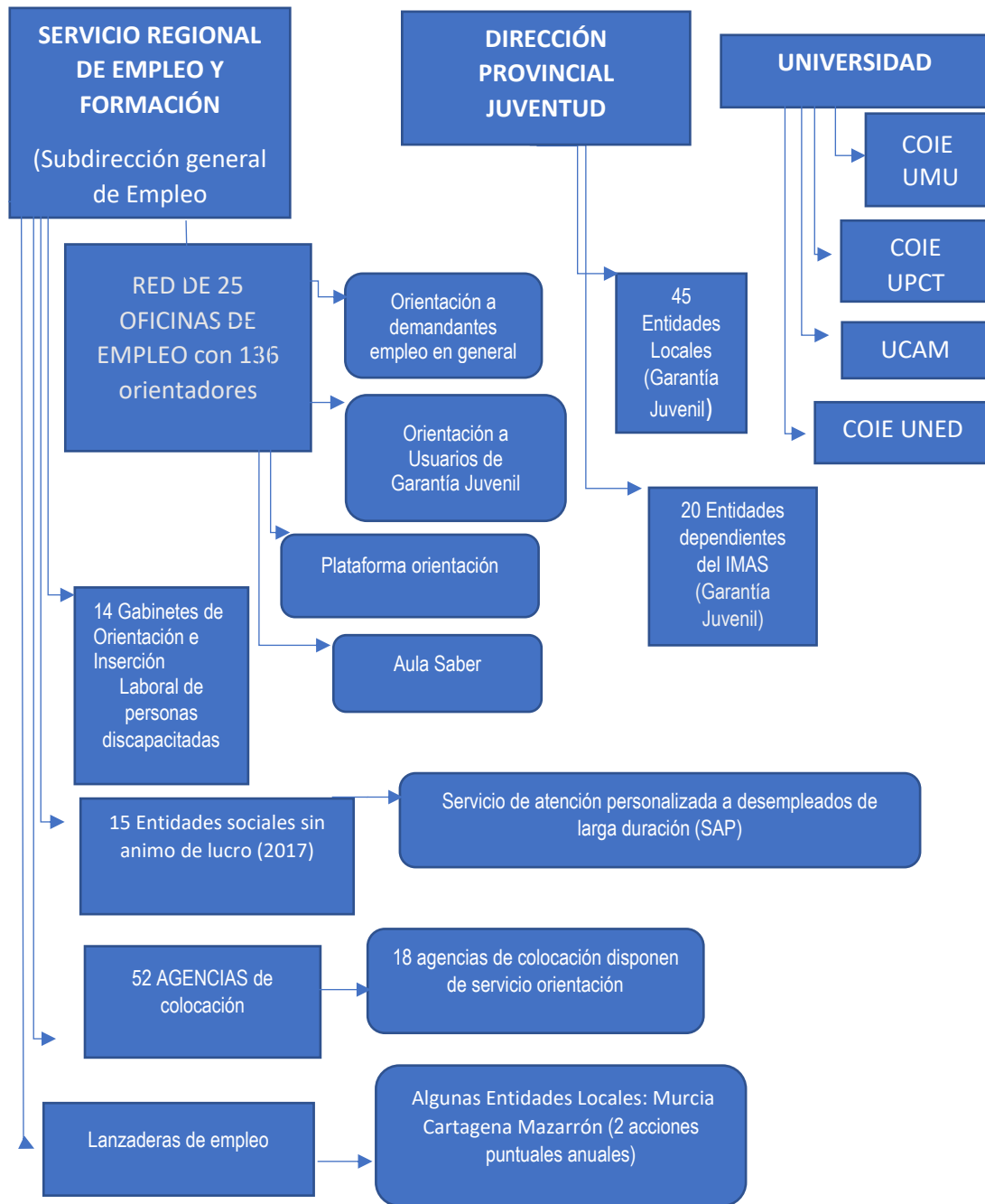
Las subvenciones para los servicios de orientación de las entidades locales desaparecieron o se redujeron en el 2014, pasando los usuarios mayores de 29 años a depender de la orientación de las oficinas de empleo de cada municipio. Actualmente, en los Ayuntamientos la única orientación que se realiza es a través de las subvenciones de la Dirección General de Juventud para los Centros Locales de Empleo, las cuales son específicas para los colectivos de 16 a 29 años, y para los jóvenes del programa operativo de Garantía Juvenil (2014-2020). Excepcionalmente, los 4 ayuntamientos grandes de la Comunidad (Murcia, Cartagena, Lorca y Molina de Segura) disponen de orientadores a tiempo completo gracias a que parte de los gastos salariales del orientador los asumen dichos Ayuntamientos. El resto de los orientadores para los jóvenes de 16 a 29 años están contratados hasta la fecha a media jornada. Por otro lado, la Universidad de Murcia cubre los gastos de sus orientadores con fondos propios, y en los cinco últimos años también redujo el número de éstos al desaparecer las subvenciones del Fondo social europeo para la contratación de orientadores y técnicos.

Esporádicamente se aprueba alguna subvención para la contratación de orientadores para atender a colectivos específicos en las entidades sin ánimo de lucro, tales como las asociaciones de discapacitados, colectivos en riesgo social o para atender a demandantes de empleo mayores de 45 años o parados de larga duración. Si se compara con años anteriores, destacar que en el 2009 se subvencionaron a 42 ayuntamientos, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro para atender a demandantes de empleo en general, entre el 2012 y 2013 se redujeron a 25 entidades. En 2016 se subvencionaron 20 entidades para atender a usuarios beneficiarios del Programa de Activación para el Empleo y en 2017 se subvencionó a 15 entidades sin ánimo de lucro para atender a usuarios de larga duración en su inserción laboral, en total se ha subvencionado “1.517.922,68 euros” (SEFCARM.es 2018, p.157). El estudio FEDEA (2016) también coincide con la valoración de esta falta de presupuesto en general en los servicios de empleo para la orientación profesional, y por tanto la escasa capacidad de los servicios para ofrecer orientación individualizada. A pesar de estos recortes en orientación, un estudio del mercado de trabajo del SEPE (2017b), incide en la necesidad de potenciar cada vez más la orientación profesional, valorando la orientación como un recurso para adecuar la oferta y la demanda de empleo mediante un correcto diagnóstico de las necesidades del mercado de trabajo.

En relación a la aprobación de las agencias privadas de colocación a nivel nacional y en concreto de “las 51 inscritas en la Región de Murcia” (SERCARM, 2018, p.191), 18 de ellas mencionan en su página web que disponen de servicio de orientación. Algunas de ellas están

integradas dentro de entidades locales (Cartagena, Lorquí, Caravaca, Beniel, Mazarrón, San Javier, Molina Segura), en el COIE de la Universidad de Murcia y asociaciones de discapacidad como, entre otras, ONCE-INSERTA. Por lo general, también subvenciones para otras actividades de orientación. En opinión de los profesionales (a través de lo manifestado en entrevistas y grupos de discusión), exceptuando las entidades ya mencionadas que tienen además servicio de orientación independiente, por lo general no se realizan en dichas entidades funciones de orientación sino de inserción profesional, y realmente se ha visto en el capítulo 5, que pocas de ellas ofrecen servicios de orientación. A pesar de estas opiniones de los profesionales y de la recopilación de datos realizados sobre estas agencias de Murcia, existen otras opiniones que valoran positivamente la función de las agencias de colocación como es el estudio de FEDEA (2016) en donde se indica que éstas ofrecen una competencia que puede conducir a mejorar los servicios públicos y al aumento de la calidad de atención hacia el usuario. Otra valoración diferente y más en la línea de los profesionales de Murcia, es la que se realiza en un estudio de UGT (2017), sobre la inserción laboral de jóvenes en el SERVEF Valenciano, en el cual se indica que los servicios de estas agencias de colocación van dirigidos a orientar a las empresas en la gestión, planes de reestructuración y a facilitar la reorientación laboral de los parados, pero al respecto, su valoración coincide con la nuestra, ya que nunca una empresa privada cuya finalidad es la inserción profesional va a realizar una orientación de calidad, en primer lugar, por el escaso tiempo disponible entre la demanda de la empresa y la búsqueda del candidato. Su función es buscar un trabajador para una oferta y no ofrecer una orientación en el tiempo basada en las necesidades de proyecto profesional del usuario. En los grupos de discusión realizados en esta investigación, se enfatizó en que las agencias de colocación de las entidades locales y el COIE, entidades públicas que ejercen en Murcia como Agencia de Colocación, el servicio de intermediación laboral es independiente del servicio que se ofrece de Orientación y sus funciones también son distintas, cosa que no ocurre en la mayoría de las Agencias de colocación, cuya misión es principalmente casar la oferta y la demanda de forma rápida.

**Figura 8.2**  
 Mapa actual de Servicios de Orientación en la Región de Murcia (2018)



Fuente: Elaboración Propia

## 1. CONCLUSIONES RELATIVAS A LAS NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

En relación al objetivo 2, *las necesidades de orientación profesional de los usuarios de los servicios de orientación en esta comunidad para la elaboración del proyecto vital y profesional* (capítulos 6 y 7) siguiendo el diseño de investigación del proyecto ORIEM, se identificaron tres dimensiones de estudio en el conjunto de las competencias sobre necesidades de orientación profesional en relación con las variables sociodemográficas (sexo, edad, cualificación, entorno de residencia y situación laboral: 1) Las relativas a necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera, 2) Necesidades asociadas a las competencias de planificación de metas profesionales y objetivos realistas, 3) Necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo. Las pruebas bivariadas revelan algunas diferencias significativas en ciertos grupos en relación a las necesidades identificadas en el análisis factorial (objetivo 2). Al estar relacionada nuestra investigación con la realizada por Padilla et al. (2016), se considera importante comparar los resultados de dicha investigación con los resultados en la Región de Murcia.

En la primera dimensión de estudio, *necesidades asociadas a las competencias de gestión de la carrera*, se aprecia en general que el grado de necesidad es bajo ya que la horquilla de valores individuales se sitúa entre el 3 y el 4.

Entre las variables agrupadas por sexo se aprecia que las diferencias entre hombres y mujeres no son significativas, pero se aprecia que los hombres manifiestan mayores necesidades asociadas a esta competencia que las mujeres, y tampoco existen diferencias significativas respecto a la edad. Sin embargo, se debe destacar que entre los mayores de 46 años se aprecia más la necesidad de competencias que entre los más jóvenes. Al respecto el estudio de Izquierdo y López (2013), referido a los desempleados de más de 45 años, alude a una necesidad de flexibilidad metodológica en general para el desarrollo de competencias en dicho colectivo. Y el estudio de Villar Valera y Méndez-Lois (2014) con mujeres gallegas, indica que es necesario una mejora en la orientación de las mujeres mayores de 45 años para aumentar su capacidad en conseguir los objetivos profesionales y vitales.

Tampoco existen diferencias significativas en relación a la variable nivel de formación. Si comparamos nuestros resultados con los del estudio de Padilla *et al.* (2016), en el estudio de dichas autoras sí existían diferencias significativas sobre todo entre los universitarios y los

sujetos sin estudios reglados, mientras que en nuestro estudio, aunque no se aprecian diferencias significativas, si se observa que curiosamente tienen más necesidades los sujetos que tienen estudios postobligatorios que los que tienen estudios obligatorios, y los que menos necesidades tienen en las competencias de gestión de la carrera son los universitarios.

En relación al nivel de cualificación profesional, ambos estudios coinciden en que sí existen diferencias significativas, pudiéndose observar que donde se aprecian más necesidades es entre aquellas personas con un nivel de cualificación más bajo, sobre todo respecto a los que tienen un nivel más alto de cualificación. En los resultados de ambas investigaciones, se aprecia mayor necesidad de la competencia de gestión de la carrera a medida que desciende el nivel de cualificación. El grupo de cualificación alto se diferencia del grupo con nivel de cualificación bajo y a su vez el grupo de cualificación medio se diferencia también del grupo con nivel de cualificación bajo

Respecto a los resultados de la variable entorno de residencia no se aprecian diferencias significativas en esta competencia, aunque se percibe en ambos estudios que las mayores necesidades se encuentran en el grupo del entorno rural.

Al considerar la situación laboral, en nuestro caso no se detectan diferencias significativas, pero conviene destacar que el grupo de desempleados presenta mayor necesidad en esta competencia que el grupo de los empleados que acuden al servicio para mejorar su demanda de empleo. Sin embargo, en el estudio de Padilla *et al.* (2016:165), curiosamente tal y como las autoras valoran, “son los desempleados quienes presentan mayores competencias en la gestión de la carrera”.

En lo que se refiere a la segunda dimensión de *necesidades de planificación de metas y objetivos realistas*, el grado de necesidad manifestado en las puntuaciones es bajo pues la horquilla de valores individuales se sitúa entre el 3 y el 4. Respecto al sexo, se puede concluir que no hay diferencias significativas, aunque con poco margen manifiestan más necesidades de planificación las mujeres que los hombres, en contraposición con los resultados del estudio de los resultados de Padilla *et al.* (2016), en dónde son los hombres quienes demandan más necesidades. En relación a la edad, aunque no existen tampoco diferencias significativas, las mayores necesidades se presentan entre los mayores de 46 años en las dos investigaciones.



Si atendemos al nivel de formación, hemos visto diferencias significativas entre el grupo de quienes tienen formación universitaria que son los que presentan menos necesidades, frente a los que tienen sólo formación obligatoria y los sujetos sin estudios reglados que tienen menos competencias en esta dimensión. En el caso del estudio con el que se está comparando los resultados de Padilla et al. (2016), coincidimos también con su estudio en que presentan más necesidades los que tienen menor formación, los sujetos sin estudios o con estudios obligatorios.

Respecto al nivel de cualificación, se observa en las dos investigaciones, que los tres grupos se diferencian entre sí, destacando con más carencias los de nivel de cualificación bajo respecto al nivel de cualificación alto, coincidiendo ambos resultados en que los más formados y cualificados son los que tienen más competencias en planificar metas realistas y presentan más carencias los de menos formación y nivel de cualificación bajo.

En relación al entorno de residencia, mientras que en el estudio de Padilla et al. (2016) sí presentan diferencias, presentando más necesidades los sujetos del entorno semiurbano que los del entorno urbano y rural, en nuestro estudio, aunque no se presentan diferencias significativas, los usuarios del entorno rural manifiestan tener más necesidades en esta competencia que los del entorno urbano.

Respecto a la situación laboral los contrastes en ambas investigaciones no presentan diferencias significativas, pero en nuestro caso los desempleados muestran más carencias en la planificación de metas y objetivos realistas que el resto.

Si atendemos a las *necesidades asociadas a las competencias de búsqueda de empleo*, el grado de necesidad es medio ya que la horquilla de valores individuales se sitúa entre el 3 y el 4. Respecto a las dimensiones, en relación al sexo y a la edad no existen diferencias significativas, aunque observando las medias de la edad, se aprecian mayores necesidades en el grupo más joven y en el de mayor edad, el mismo resultado obtiene la investigación de Padilla *et al.* (2016), y lo mismo ocurre en la investigación Villar-Valera y Méndez-Lois (2014) en la que se analizó esta competencia entre las mujeres de la Comunidad Gallega; en dicho estudio, en esta necesidad de competencia de búsqueda de empleo, presentaban más necesidades las mujeres de menos de 25 años y las mayores de 45 años.

En lo que refiere a la formación no se aprecian diferencias significativas, pero se perciben mayores competencias entre los universitarios y extrañamente entre los que no tienen estudios, presentando mayores necesidades entre los que tienen estudios postobligatorios y obligatorios. Sin embargo, en el estudio de Padilla *et al.* (2016), el grupo que tiene mayor grado de competencia es el de estudios postobligatorios respecto a los demás grupos, incluido el universitario.

Respecto a las necesidades agrupadas y al nivel de cualificación, se aprecian diferencias altamente significativas; el grupo con nivel de cualificación alto se diferencia del grupo con nivel de cualificación bajo que presenta mayores necesidades. A su vez, el grupo con nivel de cualificación medio se diferencia también del grupo con nivel de cualificación bajo. En Padilla *et al.* (2016), existe las mismas diferencias que en nuestra investigación ya que en éste se observa una mayor necesidad a medida que desciende el nivel de cualificación.

Atendiendo a la dimensión del entorno, no se aprecian diferencias significativas, pero se observa que los usuarios del entorno rural tienen más necesidades en esta competencia que los del entorno urbano. Sin embargo, la investigación de Padilla *et al.* (2016) sí muestra diferencias significativas ya que los residentes de entornos semiurbanos presentarían más necesidades que los de entornos rurales y urbanos.

Por último, en cuanto a las necesidades agrupadas y situación laboral, no se detectan diferencias significativas. Destacamos que necesitan más competencias los que están trabajando y los desempleados respecto a los que están estudiando o en prácticas, mientras que en los resultados de Padilla *et al.* (2016) hay diferencias entre los ocupados frente a los desempleados, mostrando más necesidades el grupo de ocupados. Es decir que en ambos casos los desempleados muestran tener más habilidades en la competencia de búsqueda de empleo y en nuestra investigación, además también muestran mayores competencias los estudiantes inscritos en los servicios de empleo que los ocupados, posiblemente debido a que los que están trabajando, por su situación, no han necesitado desarrollar tanto esta habilidad.

Los resultados de la investigación respecto a las necesidades de orientación han permitido determinar que los usuarios demandan de los servicios una atención más personalizada, adaptada a sus necesidades específicas de tiempo, horarios y contenidos. En contra de esta valoración mencionar que el SEF, indica en su memoria del 2017 que el servicio desde el 2014

tiene implantado el programa A.P.E. (Asesores Personales de empleo) y que los técnicos mediante “entrevistas protocolizadas identifican y valoran los recursos y puntos débiles de la persona participante, minimizan o corrigen éstos últimos, y permiten su derivación rápida hacia aquellas ofertas de empleo que mejor se adecuen a su perfil profesional, ofreciéndole la oportunidad de realizar un Itinerario Integrado de Inserción Personalizada, que podrá incluir derivaciones a cursos de formación o a otros programas de apoyo”. (SEFCARM.es, 2018, p.163-164).

Los usuarios valoran que los servicios están saturados por lo que en ocasiones no reciben una atención correcta, sobre todo en la sensación de pérdida de tiempo, ya que no se les concreta qué tramites tienen que realizar. En esta misma línea también están los resultados de la investigación de Izquierdo Rus y López Martínez (2013) con demandantes de empleo de la Comunidad de Andalucía, en los que se ve también la necesidad de incorporar en los servicios mayor flexibilidad metodológica para adecuar los objetivos y las actividades a las circunstancias personales de los usuarios.

Hemos podido evidenciar en nuestro estudio en los cuestionarios y en los grupos de discusión, que los usuarios de los servicios de orientación reclaman unos servicios más ágiles y adaptados a cada persona, con más privacidad en las sesiones de orientación para poder expresar sus necesidades sin interrupciones y sin que se sean escuchados por otras personas internas o externas a los servicios durante el proceso. Esta demanda es exigida tanto por profesionales como por los usuarios de los servicios.

Existe diversidad de opiniones, entre los usuarios que dicen necesitar varias sesiones de orientación por que las sesiones recibidas les parecen pocas, y los que indican que no necesitan orientación. Posiblemente estas últimas valoraciones sean debidas al desconocimiento de lo que se les puede ofrecer. Al respecto, nos hemos encontrado en los resultados del cuestionario NOPPA y en los grupos de discusión, manifestaciones de los participantes confirmándonos que los usuarios de los servicios no tienen suficientes habilidades en recursos de búsqueda de empleo, ni destreza de autoconocimiento de sus competencias. Por ello sería necesaria una orientación con itinerario personalizado y sin acotarse a un periodo concreto de tiempo, ya que, además, las circunstancias y necesidades de los desempleados se van modificando durante su trayectoria personal y laboral, lo que justifica una continuidad en los servicios de orientación y la readaptación de los contenidos de la orientación a dichos cambios.

Tanto los usuarios como profesionales demandan que en el proceso de orientación participen otros servicios y exista una colaboración entre ellos, ya que, en muchas ocasiones, con determinados colectivos, los trámites y la orientación se duplica. Esta es una realidad que ocurre, por ejemplo, cuando usuarios de Garantía Juvenil que llevan un itinerario personalizado de orientación en una oficina de empleo, al mismo tiempo pueden ser citados en una entidad local o social. Aunque se está intentando evitar duplicidades, existe aún bastante descoordinación en este sentido entre las administraciones y las entidades que imparten orientación. Esto ya pasaba en los antiguos programas OPEA.

Una carencia que han manifestado los orientadores y orientados en los grupos de discusión es la falta de conexión entre la orientación y el mundo empresarial. Se demanda un mayor contacto del orientador con el mundo empresarial del municipio a fin de conocer las necesidades y demandas reales del mundo laboral, lo que podría permitir un mayor acercamiento del demandante de empleo al mundo laboral del municipio. El orientador podría mediar en aspectos tales como facilitar la contratación en prácticas, en formación, etc. y orientar sobre la cualificación objetiva que la empresa demanda para que el usuario consiga su inserción profesional. En la actualidad en la Región existe la figura del prospector de empleo, pero son escasos, centrados en los servicios del SEF y sin relación directa con los orientadores.

En muchas de las valoraciones de los cuestionarios se aprecia que la orientación es desconocida entre los usuarios, no tienen suficiente información sobre qué pueden obtener, y por ello en ocasiones la rechazan o no acuden a los servicios cuando se les cita. Sobre este punto mencionamos que en las conversaciones con los responsables de los servicios éstos piensan que aún existe una percepción de relacionar a la oficina o servicio de empleo con prestaciones, sanciones, etc., y por ello los usuarios tienen cierta desconfianza de acudir a los servicios de orientación cuando se les cita.

En cuanto a los recursos disponibles, los usuarios reclaman más recursos de formación e información en las entidades. Sobre este aspecto, indicar que en la actualidad existe una gran variedad de cursos de formación ocupación gratuitos en cada localidad de la Región de Murcia. Esta valoración negativa puede ser debida a que los usuarios no reciben suficientes sesiones de orientación, ya que una parte del itinerario personalizado con los usuarios incluye precisamente ofrecer formación ocupacional adaptada a sus necesidades y ayudar a seleccionar la oferta más adecuada a su perfil. Por ello, enlazando con el párrafo anterior, sería conveniente realizar

campañas de información que acerquen a los usuarios a los servicios y conozcan todo lo que se les puede ofrecer de forma gratuita.

Los resultados evidencian que las necesidades de orientación profesional de las personas adultas están condicionadas por los factores sociodemográficos del sexo, edad, formación, cualificación académica y lugar de residencia, por lo que la orientación debe adaptarse a estas condiciones, valorando la individualidad y los itinerarios personalizados en cada caso, así como dotando a los sujetos de las competencias necesarias y utilizando los recursos necesarios para ello. Otros estudios también confirman este hecho, como los realizados sobre jóvenes desempleados andaluces por Pereira Fernández (2016 y 2017), en los que se enfatiza en la importancia de que los profesionales tomen en cuenta estas dimensiones sociodemográficas para el estudio de las necesidades de los jóvenes, y posteriormente adecuar la orientación a la situación de vida laboral actual. También en el estudio de Villar-Varela y Méndez-Lois (2014) respecto a las necesidades de orientación profesional de las mujeres gallegas, se aprecian en sus resultados que este grupo manifiesta tener necesidades de recursos en general de búsqueda de empleo y de manejo de la información para poder elaborar su itinerario tanto de formación como de inserción profesional. El estudio de Buedo Martínez (2015) sobre mujer y mercado de trabajo mantiene unos resultados similares, ya que valora la necesidad de mejorar las estructuras de los servicios de empleo para conseguir que las mujeres desarrollen las habilidades y competencias necesarias para su integración profesional. Por su parte, Rubio Arribas (2012) en la Comunidad de Madrid analiza la importancia de las variables sociodemográficas en relación con las necesidades en competencias en la búsqueda de empleo sobre el autoconocimiento personal y profesional para gestionar la carrera y planificar las metas profesionales en diferentes colectivos de personas desempleadas. Por último, la investigación de Suárez-Ortega *et al.* (2016) y Padilla *et al.* (2017) en Andalucía, manifiestan la necesidad que existe en dotar a los usuarios de los servicios en las competencias y habilidades anteriormente analizadas descritas en nuestro estudio.

## **2. CONCLUSIONES SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS Y LAS ÁREAS DE MEJORA EN LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN EN LA COMUNIDAD DE MURCIA**

Se ha comprobado que las dos versiones del instrumento EVPO, tienen cualidades psicométricas generalmente adecuadas en cuanto a su fiabilidad y a su validez de constructo. Se obtienen estructuras factoriales diferentes para ambos grupos (usuarios y orientadores), resultando más compleja en el caso de los profesionales, algo que resulta coherente con su formación y conocimiento más profundo acerca de la función orientadora.

Tras valorar los diferentes resultados ya descritos en relación al objetivo 3 (capítulo 7), se puede sintetizar que los aspectos más valorados como buenas prácticas presentes en la acción orientadora –tanto por los usuarios/as como los orientadores/as– se vinculan a una focalización en el beneficiario y en sus circunstancias, particularmente, en lo que respecta a su libertad personal (ítem 1), a la privacidad de la información personal (ítem 4), y a la no discriminación ante circunstancias de vulnerabilidad (ítem 3). En esta línea, estudios como el Climent y Navarro (2016) Izquierdo y López (2013) y de Martínez López (2009) ponen el acento en la necesidad de que la acción orientadora se adapte a las necesidades del usuario, motivándole y ayudándole a desarrollar sus habilidades; y ponen de relieve igualmente la necesidad de reducir la carga burocrática y flexibilizar al máximo el proceso de orientación.

Del análisis se deriva la presencia de otra serie de buenas prácticas presentes, si bien de una forma más moderada, asociadas a la adopción de un enfoque integral y contextualizado de la práctica orientadora, a la participación activa de los usuarios en sus propios procesos de orientación (aspectos asociados a los factores 3 y 4 identificados a partir de las respuestas de los orientadores/as), y a la profesionalidad del personal orientador; aspecto este último que, paradójicamente, es percibido de forma más moderada por este colectivo (ítem 17). En este sentido, al igual en el trabajo de Suarez *et al.* (2016) se subraya la importancia de asegurar la formación inicial y permanente de los orientadores y de avanzar cada vez más en una especialización que permita intervenir con calidad, particularmente, con colectivos más vulnerables.

Es de destacar la valoración de usuarios y profesionales de que existe, en dichos servicios de orientación, un exceso de usuarios para atender. A esto se une el hecho de que, en los centros, no se dispone de orientadores suficientes para realizar la orientación de calidad. Esta podría ser

la causa del escaso tiempo de atención a los usuarios y de que las citas estén muy espaciadas en el tiempo. En los resultados de investigación de Suarez-Ortega *et al.* (2016), en los servicios de orientación de Andalucía coinciden con estas afirmaciones sobre los servicios, indicando en este estudio que los usuarios necesitan más tiempo para trabajar con los orientadores. El exceso de usuarios en los servicios es una de las principales dificultades, ya que, aunque los profesionales estén cualificados el sistema establecido no permite realizar una orientación en profundidad.

Orientadores y usuarios demandan poder realizar y recibir un itinerario personificado, completo y de calidad, adaptado al sujeto y su vida, así como con los tiempos de atención adecuados. Se solicita que se trabaje de una forma integral con la persona y valorando sus circunstancias personales. Esta evidencia apunta a la urgente necesidad de intervenciones personalizadas que estén adaptadas a las necesidades de cada uno de los desempleados. Lo mismo confirma el informe FEDEA (2016), indicando que la atención personalizada es una parte débil del sistema de orientación actual. Por ello destacamos la importancia de incorporar en el proyecto profesional de los usuarios nuevas y diferentes formas de desarrollo de itinerarios personalizados que aporten, por ejemplo, como indica Rubio Arribas (2013), una novedosa búsqueda activa de empleo compuesta de un completo conocimiento personal y profesional del individuo, así como un total conocimiento de la demanda del entorno laboral y de todos los recursos de búsqueda de empleo necesarios. O, como defiende Climent Rodríguez y Navarro Abal (2016 p.129), trabajar en lo que llaman “marcas personales profesionales, singulares y específicas” que permitiría ofrecer al mercado de trabajo todo lo mejor del perfil de la persona permitiéndole distinguirse de otro candidato. Todos los aspectos mencionados en este párrafo se han observado en la investigación como demandas de los usuarios y los profesionales. Es decir, se reclaman unos nuevos itinerarios personalizados que permitan desarrollar los puntos fuertes de las personas, desarrollar las competencias personales y que estén de acuerdo con los tiempos actuales independientemente de la edad de los demandantes de empleo utilizando para ello estrategias sistémicas de conexión con dimensiones personales del sujeto, sociales y de cultura no limitadas en el tiempo, que se adapten a la época actual y a las características personales de los sujetos. En esta misma línea coinciden los hallazgos de los estudios de Chisvert Tarazona (2014), Pereira Fernández (2016). Otro estudio del *Servici Valencià d'Ocupació i Formació* (2016) viene a defender para estos logros la necesidad de un cambio en la metodología de orientación laboral con jóvenes realizando una orientación que conduzca a la proactividad y la voluntariedad del sujeto.

En cuanto a los servicios ofrecidos, aunque se valora que las oficinas de empleo están bien ubicadas, son de fácil acceso a los ciudadanos, están cercanas a sus domicilios y las instalaciones son de calidad, sin embargo presentan dificultades de distribución del espacio; esto provoca una falta de intimidad en el proceso de orientación, ya que los orientadores suelen compartir despacho con otros orientadores o personal administrativo, por lo que es difícil realizar una orientación personalizada y privada. Este hecho provoca que en las sesiones de orientación se pierda la posibilidad de profundizar en las necesidades del sujeto y la sesión se convierta meramente en información sobre recursos de búsqueda de empleo. Además, debido a la mala distribución de teléfonos y la ubicación inadecuada de las mesas y resto de mobiliaria, se producen muchas interrupciones en las tutorías de orientación en SEF y entidades locales, exceptuando en algunos servicios de entidades privadas, en las que sí se dispone de despacho privado para recibir al usuario.

Como buena práctica respecto a los servicios, encontramos la valoración positiva del usuario sobre la figura del orientador/a. Se valora positivamente su función y su preparación profesional, en especial la actitud empática y de acogida que muestra ante la persona usuaria. Al mismo tiempo, el orientador también confirma en sus opiniones que siempre intenta ayudar a los usuarios/as, se preocupa por ellos y está muy motivado en ese proceso. Las quejas se producen sobre todo por las condiciones laborales que les impiden realizar su trabajo como desearían.

Los resultados indican que los usuarios piensan que los orientadores están cualificados, pero los profesionales, aunque reciben formación y reciclaje, manifiestan que necesitarían más formación respecto a los instrumentos, herramientas y nuevas tecnologías que los servicios utilizan diariamente. Esta última necesidad, también lo ponen de manifiesto los estudios de FEDEA (2017) y de Sobrado, Ceinos y Garcia (2012). Además, los profesionales indican que carecen de muchos recursos metodológicos. Estas carencias los llevan a demandar que se revalorice la profesión mediante una formación especializada universitaria y en nuevas tecnologías, para que se les empodere como profesionales de la orientación. Destacar que en los últimos años se están realizando varios másteres de orientación profesional en diferentes universidades accesibles a estos profesionales, en concreto en la UMU/UPCT (Murcia) (Máster Interuniversitario en Orientación e Intermediación Laboral) en la UNED, (Master en Orientación Profesional), Universidad de Sevilla (Máster Universitario en Formación y Orientación para el Trabajo) y en la Universidad de Zaragoza (Máster en Orientación Profesional). Y también se realiza este tipo de preparación en otras entidades privadas de forma on line como INESEM



Business School, EUROINNOVA Business School. Esta formación facilita la cualificación profesional del orientador y es demandada por los profesionales.

En la actualidad, en esta profesión, y en concreto en la Región de Murcia, están poco definidos los requisitos de titulación necesarios para acceder al puesto de orientador. Si bien el perfil del orientador proviene especialmente de Ciencias de la Educación, Psicología y Relaciones laborales, no existe en la Universidad de Murcia en los planes de estudios de las carreras universitarias, de las relacionadas con la orientación, asignaturas específicas de orientación profesional que permitan especializar al profesional. A esta profesión puede acceder cualquier diplomado, graduado o licenciado de cualquier especialidad. En concreto en la Bolsa de empleo de orientador del SEF el requisito de acceso era únicamente ese.

Toda esta situación ha provocado la falta de profesionalización del orientador y con ello un déficit económico en los tipos de contratos, ya que los salarios de los orientadores en la Comunidad autónoma de Murcia, a excepción de los 4 últimos años en el COIE de la UMU, los orientadores tienen salarios de diplomados y están condicionados a los convenios colectivos de los Ayuntamientos o de la Comunidad Autónoma, lo que hace que exista aún más diferencia salarial entre los profesionales que trabajan en los municipios más pequeños.

Una buena práctica de los servicios de orientación de la Región de Murcia mencionada por usuarios y profesionales es respecto a la posibilidad de manifestar opiniones y quejas ante el servicio. En concreto a “través de la página web de la CARM, teléfono 012 y las Oficinas corporativas de Atención al Ciudadano” (SEFCARM.es, 2018, p.86) en 2017 se pusieron 138 quejas y 17 sugerencias, 152 peticiones de información y 5 felicitaciones en el servicio de orientación. Intermediación y contratos del SEF. También se valora como positivo que se tenga en cuenta la privacidad y libertad de acceso en el proceso de orientación ya que en todo momento se respeta la intimidad de la información del usuario, afirmando usuarios y profesionales que cualquier ciudadano español o extranjero con permiso de residencia puede acceder a dichos servicios. Y que el orientador facilita la elección de la formación respetando la libertad del usuario en su toma de decisiones.

Ambos colectivos valoran que los servicios de orientación no discriminan a los usuarios ni por sexo, edad origen étnico, y se promueve la igualdad de oportunidades ofreciendo una amplia variedad de posibilidades a realizar, limitadas por el escaso tiempo de atención. Sin embargo, en

la actualidad se aprecia que los servicios de orientación a excepción del SEF y algunos programas específicos no atienden a mayores de 30 años por lo que se viene a confirmar lo que afirma Rubio Arribas (2012 y 2013) en sus estudios, que existe una falta de orientación laboral adecuada sobre todo para el colectivo de mayores de 45 años.

Como aspectos a mejorar respecto a las buenas prácticas se observa la necesidad de prestar más atención a la mejora de los servicios, entre los motivos de queja que se ha detectado destaca la falta de tiempo de atención al usuario. El SEF en su memoria del 2017 indica que algunos de los motivos de queja más frecuente en dichos servicios  *fueron:*” falta de amabilidad y cortesía en el trato, falta de comprensión o interés por los problemas planteados. accesibilidad, horarios y usabilidad (página web, sede electrónica), tiempo de espera, antes de ser atendido” (SEFCARM.es, 2018, p.86).

Esta incorrecta atención se debe según usuarios y profesionales a diferentes causas. Una de ellas es debida a las condiciones laborales de los profesionales y su precariedad laboral provocado por la dependencia de las subvenciones europeas, los tipos de contratos de los profesionales inestables y/o a tiempo parcial, la desigualdad de sueldos. Estas condiciones provocan competencia y desconfianza entre los orientadores, que como se ha comentado, la mayoría pertenecen a una bolsa de trabajo de orientadores del SEF. Por lo general, el orientador se contrata como titulado medio (aunque sean graduados o licenciados), a excepción de los orientadores de la universidad. A esto se une, la aprobación de empresas de colocación con funciones también de orientación, lo que en opinión de los profesionales será desfavorable para el usuario ya que, en ellas, se primará la contratación rápida a la orientación individual y adaptada al sujeto.

Otro motivo de deficiencia en los servicios, es que el orientador realiza un exceso de trabajo burocrático y administrativo que quita tiempo a la orientación. Esta dificultad aparece también en otros estudios de los últimos años (Álvarez Pérez y López Aguilar, 2012, Suarez-Ortega  *et al.* 2016) y en el informe FEDEA (2016), en donde se destaca el impacto negativo en la orientación que tiene la excesiva carga de trabajo de los orientadores. Coincide nuestro estudio con los anteriores en que la mejora del servicio implica una mayor atención a los usuarios para poder realizar el proyecto profesional, sobre todo con los usuarios más jóvenes y mayores de 45 años que necesitan reciclarse profesionalmente, trabajar, poder decidir la formación que necesitan y marcarse unos objetivos profesionales realistas como también lo reivindica el estudio del comité

técnico la Fundación FOESSA (2017). Esto nos lleva también a valorar que los métodos utilizados no se adaptan a cada usuario debido a la escasez de recursos y el tiempo de atención, por lo que el usuario considera que pierde el tiempo al asistir al servicio de orientación.

El usuario desconoce realmente lo que le puede ofrecer el servicio de orientación, desconfía de la orientación, no acude a los servicios o deja de asistir, por lo que el orientador considera que se debería difundir más el papel que tiene la orientación profesional entre los ciudadanos. Además, se necesita de mayor coordinación y contacto entre los servicios de orientación y una mayor participación de otros agentes sociales (empresas, municipio, familia) en el proceso de orientación. Con ello, se podría conseguir una orientación de mayor calidad, de compromiso y lograr la inserción laboral de los usuarios. La percepción generalizada en ambos colectivos es que se necesita una orientación más enfocada a la prevención, con un seguimiento del proceso en el tiempo de forma individualizada y personalizada; en lugar de una orientación puntual como se realiza en la actualidad y que, para determinados colectivos en riesgo de exclusión, como los mayores de 45 años, llega tarde.

Es significativo que en las opiniones manifestadas por los profesionales en las escalas de valoración de los servicios EVPO, las puntuaciones hayan salido tan altas. No hay ninguna valoración negativa, cuando su realidad profesional, (comprobada in situ) y corroborada en los grupos de discusión, no es la descrita ya que en éstos los orientadores presentaron una actitud muy crítica ante los servicios y sobre la situación de la orientación. Interpretamos que puede ser debido al lugar y a la forma de pasar la escala EVPO, ya que las escalas EVPO se pasaron por un lado en los mismos servicios o en el centro de trabajo cuando se visitaron los servicios y se hicieron las entrevistas a los responsables, y otro grupo de escalas se facilitaron a los responsables en los centros. o los coordinadores a los orientadores para distribuir las en el centro de trabajo. Estas situaciones les pudieron provocar cierta presión al emitir las respuestas, limitar su sinceridad o manifestar una falta de visión crítica por tener la sensación de sentirse evaluados por sus responsables, lo que pudo crear el efecto en los profesionales de tener la necesidad de hacer valer su desempeño en los servicios de orientación, mientras que, en los grupos de discusión, a los que acudieron una buena representación de los orientadores en activo, sintieron libertad para expresar sus dificultades actuales y posicionarse respecto a la situación de la orientación profesional con un discurso muy crítico y reivindicativo que ha enriquecido la investigación. Valoramos que estas circunstancias pueden ser el motivo de la discrepancia que existe entre los resultados de las escalas y las valoraciones sobre los aspectos más prácticos del

día a día del profesional y que se expusieron en los grupos de discusión. El mismo fenómeno se produjo con las escalas EVPO de usuarios que ya éstas las distribuyeron los orientadores en los centros, motivo que pudo condicionar los resultados. por lo general, sus valoraciones fueron más positivas que las opiniones manifestadas en los grupos de discusión con usuarios. Aunque en este caso también se valoraron aspectos del servicio por parte de la mitad de los participantes.

Curiosamente, son los profesionales los que peor valoran los servicios y piden que mejoren las buenas prácticas en los mismos, a pesar de ser ellos mismos quienes imparten la orientación. Esto nos lleva a reflexionar que, aunque existan buenos servicios, estructuras y personal para la orientación profesional, resultan insuficientes en proporción con el número de personas a atender y carecen de servicios acondicionados para respetar la intimidad del usuario y poder realizar itinerarios personalizados que den confianza a los orientados.

### **3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones que hemos encontrado en esta investigación son las propias de las características de aplicación de los instrumentos: los cuestionarios y de las escalas.

En relación a aplicación de las escalas EVPO a los profesionales, una limitación estuvo relacionada con las condiciones de aplicación de dicho instrumento ya que, en algunos casos, se realizó a través de la mediación de los responsables del servicio, lo que podría afectar a la sinceridad de las respuestas y de recogida de datos.

Se observa que las opiniones de los orientadores en las escalas de valoración de los servicios EVPO, las puntuaciones han sido más altas que la valoración realizada en los grupos de discusión. Las condiciones de administrar las escalas pudieron alterar la sinceridad en las respuestas o limitar su visión crítica al sentirse evaluados por lo que les hiciera reaccionar creando un efecto de hacer valer el desempeño de los servicios. Estas condiciones se podrían mejorar en caso de poder replicar el estudio, si se dispusiera de mayor ayuda para su aplicación y buscando las condiciones físicas idóneas de privacidad fuera del entorno laboral.

Por otro lado, existió una dificultad de acceder a la muestra de los orientadores, ya que algunos profesionales no rellenaron las escalas de valoración del servicio debido posiblemente a que el

mismo servicio se lo solicitó, y les pudo condicionar el temor a dar su valoración ante su inestabilidad laboral actual

Otra dificultad está relacionada con el proceso de muestreo incidental de la muestra principal y de la escala EVPO para usuarios, ya que, dada la dificultad de acceso a los usuarios, se optó porque una parte de los instrumentos los aplicaran los mismos servicios de orientación. Si bien esta limitación es muy frecuente en de las investigaciones en Ciencias Sociales.

En cuanto la dificultad de acceso a los servicios, nos encontramos, en algunos casos, con la falta de colaboración por parte de los responsables de algunos servicios y entidades sociales subvencionados por el SEF, alegando que ellos ya disponían de investigaciones propias.

#### **4. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

La difusión de los resultados del estudio, se ha realizado hasta el momento de forma parcial El marco investigación en el que se inscribe y del que parte este trabajo, “*Proyecto ORIEM*”, se dio a conocer en el I Congreso Internacional e Interuniversitario de Orientación Educativa y Profesional: Rol y retos de la orientación en la Universidad y en la sociedad del siglo XXI, celebrado en Málaga, 18-20 de octubre de 2012, y una parte del mismo fue publicado en la Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, (Suárez-Ortega, Sánchez-García y García-García, 2016) en el artículo titulado “Caracterización de buenas prácticas y necesidades de mejora en los servicios de orientación para el empleo”. Los resultados parciales relativos a la investigación en la Comunidad de Murcia se han expuesto en el año 2014, en la comunicación “El(la) orientador(a) profesional en la Región de Murcia” dentro de las II jornadas de Orientación e Intermediación en la Universidad de Murcia<sup>1</sup> asimismo, los posteriores resultados se han expuesto en las Jornadas de Doctorado de la UNED 2016 con la comunicación “La orientación profesional en la Región de Murcia desde la perspectiva de los orientadores”, y más recientemente, en 2018 se han presentado otros resultados parciales mediante un artículo a la Revista de Ciencias Sociales “Servicios de orientación sociolaboral en la Región de Murcia, España. Análisis sobre las Buenas prácticas”.

En el futuro se espera difundir más ampliamente esta investigación en otras revistas especializadas a nivel nacional e internacional, así como en otros congresos a nivel regional y

---

<sup>1</sup> <https://www.um.es/web/cctrabajo/ii-jornadas-de-orientacion-e-intermediacion-laboral>

nacional y reuniones científicas, además de facilitar los resultados de la investigación a los servicios que han colaborado desinteresadamente en esta investigación.

## **5. IMPLICACIONES, SUGERENCIAS PARA LA PRÁCTICA ORIENTADORA Y PROSPECTIVA**

Este estudio es de gran importancia ya que puede contribuir en ayudar a mejorar la orientación laboral en la Región de Murcia. Mediante las valoraciones de los usuarios y los profesionales se han podido percibir las dificultades con las que se encuentran los servicios de orientación, y que constituyen la realidad actual de esta región. Estas valoraciones, puede derivar en una llamada de atención a los responsables de las administraciones implicadas y con ello, contribuir a la toma conciencia sobre la problemática existente en la orientación, así como los retos pendientes en este campo, y la búsqueda de una solución efectiva a las deficiencias localizadas.

A pesar de ello, la lectura a realizar de los resultados debe ser optimista y de mejora. No hay que negar el gran esfuerzo que están haciendo las administraciones y la gran cantidad de fondos que se están utilizando en las políticas activas de empleo, parte de los cuales se invierten en la orientación profesional, sin embargo, estos fondos no se utilizan adecuadamente ya que no repercuten en mejorar las condiciones reales de los centros, en dar continuidad a las condiciones profesionales de los orientadores y en proporcionar mejores servicios a los usuarios. En los servicios, se presta excesiva consideración a las estadísticas como puede ser el número de usuarios atendidos al mes o al año, más que a la calidad del proceso de orientación y del mismo servicio. Se olvidan de que la orientación y los colectivos implicados no son estadísticas para contabilizar, sino que son profesionales y usuarios que deben ser atendidos en base a sus necesidades reales.

Las líneas de mejora de los servicios de orientación para el empleo deben propiciar mayor transparencia para los usuarios sobre sus funciones y procesos de actuación, así como emprender la tarea de ampliar el número de los beneficiarios. Además de, poder lograr un enfoque más integral en la realización de itinerarios personalizados, tanto de formación como de empleo. Con estos cambios, se facilitaría la posibilidad de que los usuarios/as pudieran gestionar su carrera y su proyecto profesional en una situación laboral como la actual, tan inmersa en continua transformación y evolución.

Una implicación de estos resultados del estudio apunta a la necesidad de avanzar en el mantenimiento de servicios más estables. Es necesario que éstos no dependan de financiaciones puntuales, dado que las necesidades de los ciudadanos tampoco lo son (CEDEFOP, 2011a; Suarez Ortega *et al.*, 2016). Por ello, en coherencia con los principios de acceso universal y flexible, que permita un apoyo en las distintas transiciones a lo largo de la vida, al tiempo que posibilite igualmente cauces estables que faciliten la colaboración y coordinación entre servicios públicos y/o privados evitando solapamientos de actuaciones. Por último, otra implicación razonable, conecta con la necesidad de normalizar, en la misma medida, los procesos de evaluación sobre el impacto de las acciones, no sólo en términos cuantitativos y transversales, sino también de forma longitudinal y en términos más cualitativos (Creswell, 2014) sobre el modo en que se benefician las personas.

Si tenemos en cuenta las limitaciones de este estudio, futuras aproximaciones deberían ampliar el número de informantes, así como el ámbito geográfico para ofrecer más referentes de contraste. Igualmente sería conveniente establecer con mayor precisión la validez de contenido del instrumento y profundizar en el conocimiento sobre las prácticas de orientación a través del estudio sobre el impacto que pudieran tener estas acciones de orientación sobre las personas beneficiarios en una perspectiva longitudinal, es decir a más largo plazo.

En vínculo con las conclusiones expuestas se hacen unas propuestas para mejorar los servicios de orientación en la Región.

### **5.1. Propuestas de mejora**

Las propuestas de mejora que se derivan de nuestro estudio van enfocadas a:

- Organizar los espacios físicos para que se pueda realizar una orientación de calidad. Por ello es necesario la reorganización de dichos espacios, que en la actualidad están mal estructurados, y dotar de privacidad en las entrevistas de orientación mediante despachos o entornos alejados de interrupciones, en esta línea los estudios de Martínez López (2009), Izquierdo y López (2013) y Climent y Navarro (2016), enfatizan en el respeto a la privacidad y a la adaptación de las necesidades de los usuarios en la acción orientadora.

- Adaptar los contenidos de orientación y de formación a las necesidades actuales de usuario relacionándolas con la situación laboral presente y que les permita desarrollar habilidades para la gestión de la carrera. Conclusión que comparten diferentes autores (Krumboltz, Foley y Cotter, 2013; Manzanares Moya, 2013; McCarthy, 2016; Sanz López y Manzanares Moya, 2016; Suárez-Ortega et al., 2016), que consideran estas habilidades como aprendizajes claves para aumentar la empleabilidad del sujeto y en los que deberían implicarse la administración dotando de recursos económicos para su implantación.
- Realizar una orientación con itinerarios más individualizados, flexibles y acordes a las necesidades de usuario y a los roles que se van produciendo en su vida, ayudando a elegir estilos de vida que satisfagan sus necesidades (Savickas, 2013), con una dimensión también personal en la orientación (Sánchez, 2013, *Servici Valencià d'Ocupació i Formació* (2016), sin límite de horas de atención y con las citas más cercanas de una a otra en el tiempo. Sobre esta limitación también coinciden los trabajos de (Villar y Méndez, 2014; González Lorente y Martínez Clares, 2016) valorando la necesidad de que los servicios de orientación sean accesibles durante toda la vida laboral y sobre todo en etapas críticas de su vida profesional.
- Mejorar las condiciones laborales y profesionales de los orientadores, dotándoles de salarios acordes con la titulación superior que se debe exigir al orientador, y al mismo tiempo que su preparación también sea también especializada. Al respecto la Universidad tiene un papel muy importante para la cualificación de los profesionales de orientación. Bien a través de másteres sobre orientación y empleo o dotando de asignaturas específicas sobre orientación profesional en las carreras más relacionadas con esta profesión.
- Dotar a los profesionales de herramientas y metodologías adecuadas a los nuevos tiempos, tanto en nuevas tecnologías como en métodos adecuados y actuales. Pasar a una orientación más preventiva que correctiva y desarrollada durante toda la vida laboral de las personas.
- Facilitar una colaboración real, no simbólica, entre las diferentes administraciones o entidades que intervienen o deberían intervenir en la orientación profesional, destacando en los profesionales y políticos de entidades locales, sindicatos, diferentes consejerías que en la actualidad se solapan y se disputan la orientación con los jóvenes, entidades sociales sin



ánimo de lucro, y por supuesto la participación activa de los propios interesados que son los usuarios.

Al respecto los Estudios de Taveira, Cardoso y Marques (2017) valoran la importancia del soporte social para mejorar la autoeficacia y reducir el estrés decisional entre los desempleados. Al igual que el trabajo de Izquierdo *et al.* (2013), insistiendo en la relevancia necesidad la conexión social con el entorno y del papel mediador de estos servicios. Es imprescindible compartir recursos, programas y formación entre todas estas entidades con las que se colabore, evitando las rivalidades y siempre pensando en el ciudadano.

- Acercar los servicios a los ciudadanos para eliminar desconfianzas sobre las sanciones del pasado y además trabajar para que la sociedad pueda conocer los beneficios de la orientación profesional. Para ello se deberían realizar campañas informativas sobre los servicios de empleo en los municipios, en los Institutos de Educación Secundaria y en la Universidad, ya que como mencionan Manzanares Moya y Sanz López (2016), la orientación profesional debe estar cercana a los sistemas educativos a fin de realizar una acción preventiva y cumplir con la igualdad de oportunidades de integración sociolaboral.
- Por último, dotar de mayor credibilidad a la orientación conduciendo los procesos de orientación hacia una buena planificación y desarrollo de la carrera profesional, aspecto que facilitaría un mayor reconocimiento social, lo que podría derivar en una mayor inversión económica tan necesaria en los servicios de orientación. En ello coinciden los planteamientos de McCarthy (2016), Oliveira-Silva y Silva (2015), Romero Rodríguez y Figuera Gazo (2016), Wong (2016)
- En definitiva, el impacto de este estudio debería ir dirigido a subsanar la omisión de las buenas prácticas, lo que no sería muy difícil de solucionar ya que se cuenta con recursos y profesionales dispuestos a solventarlas.

### **Prospectiva de Investigación**

Una posible prospectiva de investigación en esta Región de Murcia por parte de los servicios de Empleo o la Universidad (totalmente relacionada con este estudio, pero con otro tipo de muestra y servicios), podría ser un estudio aún no desarrollado en la Región sobre los servicios de

orientación con el colectivo de garantía juvenil (jóvenes de 16 a 29 años) ya que, en concreto en la Región de Murcia, se está poniendo especial interés por parte de la Dirección Provincial de Juventud y de los Servicios Regionales de Empleo y Formación en desarrollar dicho programa y es probable que éste se amplíe hasta el 2020/2022, lo que daría un margen de tiempo para recoger información de gran interés.

En la Región de Murcia este programa se ha presentado como un gran reto para los servicios de orientación con los jóvenes de 16 a 29 y que, si bien ha nacido con ciertas carencias y dificultades, sin embargo, cuenta con profesionales comprometidos y muy motivados tanto en los Centros Locales de Empleo como en las Oficinas de Empleo del SEF, centros vinculados al IMAS y entidades convocantes. Sería muy interesante analizar la manera en la que está funcionando desde su establecimiento en el 2015, cómo está funcionando en esta comunidad y a nivel nacional, y apoyándonos en aportaciones de mejora descritas en este estudio y ayudar a mejorar su funcionamiento de cara a los años que aún quedan por desarrollar. Sería muy útil siguiendo a McCarthy (2016) y a Sanz López y Manzanares Mora (2016), y teniendo en cuenta el proyecto realizado con jóvenes del *Servici Valencià d'Ocupació i Formació* en el año 2016, cómo desarrollan los jóvenes en España y en esta Comunidad de Murcia las habilidades de gestión de la carrera, como el autoconocimiento personal, sus fortalezas y las competencias personales/profesionales. Cómo planifican mirando al futuro y cómo se utilizan y aprovechan los recursos de búsqueda de empleo a través de la utilización de las nuevas tecnologías, punto muy importante de financiación en el *Sistema Nacional de Garantía Juvenil*.

Otros grupos de estudio también en la línea de los objetivos marcados en la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020, pueden ser los colectivos desfavorecidos como los parados de larga duración, (usuarios en situaciones de precariedad laboral y familiar ante situaciones de desempleo prolongado), colectivos vulnerables (usuarios en situación de exclusión social, víctimas de terrorismo, de violencia de género o refugiados, así como usuarios de los Centros Especiales de Empleo y personas discapacitadas). Es también muy interesante abordar el tema del autoempleo y por ello, realizar un estudio sobre la orientación para emprendedores (medidas y acciones encaminadas a fomentar la iniciativa empresarial y el trabajo autónomo a través del apoyo a los proyectos empresariales).

# FUENTES BIBLIOGRÁFICAS



## BIBLIOGRAFÍA

- AGE FORMACION Y CONSULTORIA. (2012). *Políticas activas y territorio: análisis de las formas de provisión de formación para el empleo y servicios de orientación a nivel territorial*. Financia Ministerio de empleo y Seguridad Social. Recuperado de <http://www.sepe.es/LegislativaWeb/verFichero.do?fichero=09017edb801402d5>
- Aguilar Gavira, S. y Barroso Osuna, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación*, 47, 73-78. Recuperado de [acdc.sav.us.es/pixelbit/images/stories/p47/05.pdf](http://acdc.sav.us.es/pixelbit/images/stories/p47/05.pdf)
- AIOEP (1995). *Normas Éticas de la Asociación Internacional de Orientación Escolar y Profesional*. Recuperado de <http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=4&menu=1&submenu=3>
- AIOEP (1999). *Praticien de l'Orientation Scolaire et Professionnelle proposée par* - Centre de Certification et d'Education Center for Credentialing and Education. Recuperado de <http://iaevg.net/iaevg.org/crc/files/iaevg/EVGP%20French%20Application.pdf>
- AIOSP (2013). *Comunicado de la Asociación Internacional de Orientación Escolar y vocacional sobre la Justicia Social*, de 27 de septiembre de 2013. Montpellier, Francia. Recuperado de <http://iaevg.net/iaevg.org/IAEVG/nav7879.html?lang=4&menu=1&submenu=9>
- Alcoforado, L. (2013). Estrategias, retos y recursos para los orientadores en el escenario de la educación y la formación a lo largo de la vida. En P. Figuera (Coord.) *Orientación profesional transiciones en el mundo global. Innovaciones en orientación sistémica y en gestión personal de la carrera* (pp. 21-50). Barcelona: Laertes.
- Alonso, M.A. y Sánchez-Herrero, S. (2011). Elaboración y validación de una escala para diagnosticar los miedos en el proceso de búsqueda de empleo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 22(1), 80-92.
- Alonso Pérez, M. y Furió Blasco, E. (2010). La economía española Del crecimiento a la crisis pasando por la burbuja inmobiliaria. *Cahier de civilisation espagnole contemporaine*. Disponible en <https://ccec.revues.org/3212#tocto1n3>
- Álvarez-Gayau, J. L. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Álvarez González, M. (2005). Los modelos de orientación en España, presente y futuro. *Revista Española de Orientación Psicopedagógica*, 16(1), 147-162.
- Álvarez González, M. (2009). Modelos explicativos de la Orientación Profesional. En L.M. Sobrado Fernández (Ed.), *Orientación Profesional: Nuevos escenarios y perspectivas* (pp. 47-72). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Álvarez González, M. y Bisquerra Alzina, R. (1996): Modelos de intervención en orientación. En M. Álvarez González y R. Bisquerra Alzina (Coords.): *Manual de Orientación y Tutoría*. Barcelona: Praxis.
- Álvarez González, M. y Bisquerra Alzina, R. (1997). Los modelos de orientación e intervención psicopedagógica, en AIDIPE, (pp.22-25). *Actas del VIII Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa*, Universidad de Sevilla.
- Álvarez González, M. y Bisquerra Alzina, R. (2012). *Orientación Educativa. Modelos, áreas, estrategias y recursos*. Las Rozas (Madrid): Wolters Kluwer.
- Álvarez González, M. y Obiols Soler, M. (2009). El proceso de toma de decisiones profesionales a través del coaching. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(2), 877-900.
- Álvarez González, M. y Rodríguez Moreno, M. L. (2006). El proceso de toma de decisiones en la educación secundaria. Un enfoque comprensivo. *Revista de Orientación Educativa*, 20 (36), 13-38.

- Álvarez Pérez, P. R. y López Aguilar, D. (2012). Centralidad del trabajo y estabilidad del proyecto profesional y vital. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(1), 13-25.
- Álvarez Rojo, V. (1994). *Orientación Educativa y acción orientadora*. Madrid: EOS.
- Álvarez Rojo, V. (2001). La orientación en los centros universitarios como indicador de calidad. *Ágora digital* 02, pp.1-13. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=963197>
- Amón, J. (2006). *Estadística para Psicólogos. Estadística descriptiva*. (15ª ed.). Madrid: Pirámide.
- Anaya Nieto, D., Suárez Riveiro J.M. (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 22(2), 519-534 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo>
- Aneas, A. y Donoso, T. (2008). Estudio sobre los procesos de integración laboral de los inmigrantes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19, 51-60.
- Apodaca, P. y Lobato, C. (Eds.). (1997). *Calidad en la universidad: orientación y evaluación*. Barcelona: Laertes.
- Arellano, A. (2010). Do Training Programmes get the unemployed back to work? A Look at the Spanish Experience. *Revista de Economía Aplicada*, 53 (18), pp. 39-65.
- Arias Fernández, M.J. (2011). *La Orientación Profesional en el Ámbito Laboral*. [Presentación Powers Point]. II Encuentro de Orientación Profesional, Pamplona, 31 de marzo de 2011.
- Ariza Arrúe, M.A. (2012). *Análisis de la situación actual de desempleo en España y propuesta de mejoras en las prestaciones económicas y formativas recibidas por los desempleados para reducir el desempleo*. (Trabajo fin de carrera) Recuperado de <https://riunet.upv.es/handle/10251/17347>.
- Armijo Quintana, M. (2004). *Buenas prácticas de gestión pública en América Latina*. [Ponencia] IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España. Recuperado de [www.uimunicipalistas.org/proyectoexcelencia/scripts/download.php?doc](http://www.uimunicipalistas.org/proyectoexcelencia/scripts/download.php?doc)
- Arnal, J., Del Rincón, D y Latorre, A. (1992). *Investigación educativa: Fundamentos y Metodología*. Barcelona: Labor.
- Arnau Gras, J. (1981). *Diseños experimentales en psicología y educación*. Vol. 1. México: Trillas.
- Arnau Gras, J. (1990a). *Diseños experimentales multivariados*. Madrid: Alianza Editorial.
- Arnau Gras J. (1990b). *Metodología de investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Servicio de publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Arnau Sabatés, L. (2013). Desempleo y orientación para la carrera: aplicación y evaluación de un programa de adaptación a los cambios profesionales en la adultez. *Educación XX1*, 16(1), 191-205.
- Ashatu, H. (2009). The use of Triangulation in Social Sciences Research: Can qualitative and quantitative methods be combined? *Journal of Comparative Social Work* 2009/1. Disponible en [journal.uia.no/index.php/JCSW/article/.../212/147](http://journal.uia.no/index.php/JCSW/article/.../212/147)
- Ayala, F. (1998). *La función del profesor como asesor*. México: Trillas.
- Banco Mundial. (2002). *Globalización, crecimiento y pobreza. Construyendo una economía mundial incluyente*. Alfaomega colombiana S.A. Recuperado de <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/367811468780284971/Globalizacion-crecimiento-y-pobreza-construyendo-una-economica-mundial-incluyente>
- Bartual Figueras M.T., Turmo Garuz, J. (2016). Educación superior y competencias para el empleo. El punto de vista de los empresarios. *Revista Complutense de Educación*, 27(3), 1211-1228.
- Bausela Herrera, E. (2004). La función orientadora en el marco de la Universidad. *EduPsykhé*, 3(1), 109-200.

- BBVA. (2015). *Las múltiples caras de la Globalización*. Grupo BBVA. Recuperado de [https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/static/pdf/globalizacion\\_completo.pdf](https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/static/pdf/globalizacion_completo.pdf)
- Becerra Traver, MT., Montanero, M., Lucero Fustes, M. (2012). Programas de orientación y empleo con apoyo de personas con discapacidad intelectual. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía* 23(3), 9-27.
- Belloso Chacín, R. y Finol de Franco, M. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas, *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social -REDHECS*,7 (4),99-116. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/620/1578>
- Bernard, F. (1995). Comme sortir du labyrinthe, *Cahier Pédagogiques*,331, 36-38.
- Bertelsmann Stiftung (Hrsg). (2016). *Long-term Unemployment in the EU. Trends and Policies*. Copy editor: Barbara Serfozo, Berlín. Recuperado de <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/long-term-unemployment-in-the-eu/>
- Bobby, C.L. (2013). The Evolution of Specialties in the CACREP Standards: CACREP's Role in Unifying the Profession. *Journal of Counseling & Development*, 91 (1), 35-43.
- Bisquerra Alzina, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Editorial Narcea.
- Bisquerra Alzina, R. (2003). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Praxis.
- Bisquerra, Alzina, R. (2004). *Métodos de Investigación Educativa. Guía práctica*. Barcelona: Ed. CEAC.
- Blanco Blanco, A. (2009). El modelo cognitivo social del desarrollo de la carrera: revisión de más de una década de investigación empírica. *Revista de Educación*, 350 (4), 423-445.
- Blanco Garcia, M., Ramos-Pardo, F.J., Sánchez-Antolín, P (2017). Análisis de las motivaciones, apoyos, dificultades de mujeres participantes en cursos de formación ocupacional. *Revista Complutense de Educación*, 28(2), 862-877
- Boletín Oficial del Estado. (2014). *Anuncio de formalización de contratos de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal. Objeto: Acuerdo Marco con agencias de colocación para la colaboración con Servicios Públicos de Empleo en la inserción en el mercado laboral de personas desempleadas*. BOE, 153 de 24 de junio de 2014. pp. 30270-30279
- Boutinet, J.P. (1992). *Anthropologie du project*. PUF Colección: Quadriga.
- Brewer, J.M. (1942). *Historia of Vocational Guidance*. New York: Harper & Brothers.
- Brinkmann, S. (2011). Interviewing and the production of the conversational self. In N. K. Denzin & M. D. Giardina (Eds.), *Qualitative inquiry and global crisis* (pp. 56-75). Walnut Creek, CA.
- Brown, C., George-Curran, R. y Smith, M. L. (2003). The Role of Emotional Intelligence in the Career Commitment and Decision Process. *Journal of Career Assessment*, 11 (4), 379-392.
- Brocher D. H. (2000). *The Evolution of Counseling Psychology*. New York: Springer Publishing Company.
- Buelga, S. (2007). El empowerment: la potenciación del bienestar desde la psicología comunitaria. En M. Gil (Dir.), *Psicología Social y Bienestar: una aproximación interdisciplinar* (pp.154-173). Universidad: Zaragoza. Recuperado de [http://www.uv.es/lisis/sofia/sofia\\_empower.pdf](http://www.uv.es/lisis/sofia/sofia_empower.pdf)
- Buendía, L., Gonzalez D., Pozo, T. (2004). *Temas fundamentales en la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Buedo Martínez, S. (2015). Mujeres y mercado laboral en la actualidad, un análisis desde la perspectiva de género genéricamente empobrecidas, patriarcalmente desiguales. *RES. - Revista de Educación Social*, 21.64-83. Recuperado de <http://www.eduso.net/res>

- Cálix, C., Zazueta, L. A., Macías, J. (2008). *Metodología de la investigación científica I*. México: Servicios Editoriales Once Ros.
- Callejo, J. (1998). Articulación de perspectivas metodológicas: posibilidades del grupo de discusión para una sociedad reflexiva. *Papers: Revista de Sociología*, 56, 31-55.
- Camarero, LA, Cruz. F., González, M., Del Pino J. (2009). *La población rural de España. De los desequilibrios a la sostenibilidad*. La Caixa Colección Estudios Sociales,27. Recuperado de [https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Estudios\\_sociales/vol\\_27\\_es.pdf](https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Estudios_sociales/vol_27_es.pdf)
- CARM.es. (2017). Organización y funciones de la Consejería de Empleo, Universidad y Empresas. Recuperado de [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=50480&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m22660,121](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=50480&IDTIPO=100&RASTRO=c$m22660,121)
- Canall, J. (2015). La Globalización después de la crisis financiera. En BBVA, *Las múltiples caras de la Globalización*. (pp.80-85). Madrid: Ediciones Turner, S.A.; BBVA.
- Cardona Moltó, M.C. Chiner Sanz, E. Giner Gomis, A. (2013). *Investigacion e Innovacion Educativa al Servicio de Instituciones y Comunidades Globales, Plurales y Diversas*. Actas del XVI Congreso Nacional/II Internacional Modelos e Investigacion Educativa de la Aociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE). Alicante, 4-6 septiembre, 2013.
- Carrasco Carpio, C., Riesco Sanz, A. (2011). La trayectoria de inserción laboral de los jóvenes inmigrantes. *Papers: Revista de sociología*, 96(1),189-203. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Papers/index>
- Caritas. (2014). *Memoria2013*. Recuperado de <http://ep00.epimg.net/descargables/2014/09/29/7377f2f60788ed82c53479f838f61a20.pdf>
- Carrero Planes, V., Soriano Miras, R.M. y Trinidad Requena, A. (2012). *Teoría fundamentada (Grounded Theory). El desarrollo de teoría desde la generación conceptual*. Madrid. CIS.
- Castaño, C. (1984). *Psicología y orientación vocacional*. Madrid: Morava.
- Canadian Standards and Guidelines for Career CCD (2015). *Development Practitioners* (Buscr). Retrieved, from <http://cccda.org/cccda/index.php/certification/canadian-standards-guidelines-for-career-development-practitioners-sg>
- CCDC. (sf).Canadian council for Career Development Conseil Canadien pour le développement de carrière CCDC-CCDC. Web. Recuperado de <http://cccda.org/cccda/?lang=fr>
- CEDEFOP. (2004). *Politiques d'orientation dans la société de la connaissance. Tendances, défis et réponses en Europe*. Luxembourg Office des Publications Officielles des Communautés Européennes. Recuperado de [http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/356/5152\\_fr.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/356/5152_fr.pdf)
- CEDEFOP. (2005). *Improving lifelong guidance policies and systems*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2005.
- CEDEFOP. (2006). *Mejorando las políticas y sistemas de orientación continúa. El uso de referencias comunes en Europa*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, European Centre for the Development of Vocational Training. Recuperado de [www.cedefop.europa.eu/files/4045\\_es.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/4045_es.pdf)
- CEDEFOP. (2008a). From policy to practice. A systemic change to lifelong guidance in Europe. Luxembourg: Publications Office of the European. Recuperado de [http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/505/5182\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/505/5182_en.pdf)



- CEDEFOP. (2008b). *Validation of non-formal and informal learning in Europe*. Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado de [www.cedefop.europa.eu/files/4073\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/4073_en.pdf)
- CEDEFOP. (2008c). *Terminology of European education and training policy*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2008. Recuperado de [www.cedefop.europa.eu/files/4064\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/4064_en.pdf)
- CEDEFOP. (2008d). *Panorama de la Politique à la pratique. Une evolution systematique vers l'Orientation tout au long de la vie en Europe*. Cedefop Panorama series:155 Luxembourg.
- CEDEFOP. (2009). *Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, European Centre for the Development of Vocational Training.
- CEDEFOP. (2010a). *Guiding At-risk Youth Through Learning to Work. Lessons from Across Europe*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities / European Centre for the Development of Vocational Training.
- CEDEFOP. (2010b). *Access to success. Lifelong guidance for better learning and working in Europe*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities / European Centre for the Development of Vocational Training.
- CEDEFOP. (2011a). *2012-2014. Prioridades a Medio plazo*. Luxemburgo: Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- CEDEFOP. (2011b). *Lifelong guidance across Europe: reviewing policy progress and future prospects*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2011. Recuperado de [www.cedefop.europa.eu/files/6111\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/6111_en.pdf).
- CEDEFOP. (2011c). *La orientación permanente en Europa: perspectivas de la revisión del progreso de políticas y futuros*. Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional.
- CEDEFOP. (2013). *Annual Report 2012* Luxembourg: Publications Office of the European Union Recuperado de [www.cedefop.europa.eu/...cedefop/.../annual-reportsfra.europa.eu/sites/default/files/annual-report-2012\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/...cedefop/.../annual-reportsfra.europa.eu/sites/default/files/annual-report-2012_en.pdf)
- CEDEFOP. (2014a). *La orientación profesional en tiempos de inestabilidad: aunando los beneficios económicos, sociales e individuales*. Recuperado de <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications> [www.cedefop.europa.eu/files/9094\\_es.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/9094_es.pdf)
- CEDEFOP. (2014b). *Navigating difficult waters: learning for career and labour market transitions*. European Centre for the Development of Vocational Training (Cedefop). Recuperado de [www.cedefop.europa.eu/files/5542\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/5542_en.pdf)
- CEDEFOP. (2015). *Annual Report 2014*. Luxembourg: Publications Office of the European Union DIR/RB (2015)00946. Recuperado de: [http://www.cedefop.europa.eu/files/cedefop\\_annual\\_report\\_2014\\_-\\_advance\\_copy\\_-\\_prelayout\\_version.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/cedefop_annual_report_2014_-_advance_copy_-_prelayout_version.pdf)
- CEDEFOP. (2017). *2017-20. Programming document*. Luxembourg: Publications Office. Recuperado de <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4152>
- Céu Teveira, M.D., Rodríguez Moreno, M.L. (2010). La gestión personal de la carrera el papel de la Orientación Profesional. Teoría, práctica y aportaciones empíricas. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21(2), 335-345.
- Chá, R.T., Ruíz, M.E. (2013). Equidad y Orientación: el desafío del seguimiento de jóvenes egresados. *Orientación y Sociedad*. [online],13. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-88932013000100006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-88932013000100006)
- Chisvert Tarazona, M J. (2014). Revisión del desarrollo de la orientación sociolaboral como política activa de empleo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 25(1), 8-24. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/reop..>

- Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Redalyc.org Theoria*, 14(1),61-71. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/299/29900107/>
- Climent, J.A., Navarro, Y. y Ortega, E. (2012). *El Videocurrículum-Branding como recurso digital para el desarrollo de competencias de búsqueda de empleo en los futuros egresados*. (Ponencia) I Congreso Virtual Internacional sobre Innovación Pedagógica y Praxis Educativa, INNOVAGOGIA 2012, online, 21,22 y 23 de noviembre de 2012, 1412-1419.
- Climent-Rodríguez, J.A., Navarro-Abal, Y. (2016). Nuevos retos en orientación laboral: de itinerarios personales de inserción a la construcción de marcas profesionales. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*,27(2),126-133. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5642670>
- Cochran, L. (1990). *The Sense of vocation. A Study of Career and Life Development*. State University of New York Press.
- Cogoi, C. (2002). Video conferencia y orientación. Ámbitos de aplicación y ejemplos de buenas prácticas. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*,.13(1), 5-15.
- Cohen, L. y Lawrence, M. (1990). *Métodos de investigación educativa*. Colección Aula Abierta. Madrid: La Muralla, S.A.
- COIE. (2015). Carta de servicios. Disponible: <https://web.unican.es/unidades/coie/sistema-de-gestion-coie/carta-de-servicios-coie>
- Coll, C. Mauri, T. y Rochera, M.J. (2012). La práctica de evaluación como contexto para ser un aprendiz competente. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 16 (1),49-59. Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/567/56724377004.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/567/56724377004.pdf)
- Collado Vázquez, F.J. (2013). *Twitter y la búsqueda de empleo*. Madrid: Dykinson.
- Colom, A. (2012). *La crisis económica española: orígenes y consecuencias. Una aproximación crítica*. Universidad de Barcelona (pp. 1314-1374) Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec13/Ponencias/politica%20economica%20y%20construccion%20europea/La%20crisis%20economica%20espanola.pdf>
- Comité económico y Social Europeo. (2009). *Nuevas Capacidades para Nuevos Empleos*. Recuperado de [http://euroreCd.ccoo.es/comunes/recursos/99999/doc16784\\_Dictamen\\_del\\_CESE\\_1712-2009.pdf](http://euroreCd.ccoo.es/comunes/recursos/99999/doc16784_Dictamen_del_CESE_1712-2009.pdf)
- Comisión Europea. (2001a). Comunicación de la Comisión de 21 de noviembre de 2001 - *Hacer realidad un espacio Europeo del aprendizaje permanente*, Recuperado de [eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:ES:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:ES:PDF)
- Comisión Europea. (2001b). Informe del Parlamento Europeo sobre *El libro blanco Un nuevo impulso para la juventud europea*. COM/2001/0681 final.pp.1-49 Recuperado de <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A5-2001-0399+0+DOC+PDF+V0//ES>
- Comisión Europea. (2002). Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. *Plan de acción de la Comisión sobre las capacidades y la movilidad* de 13 de febrero de 2002. Recuperado de [http://www.ecdl.es/pdf/com2002\\_0072es01.pdf](http://www.ecdl.es/pdf/com2002_0072es01.pdf)
- Comisión Europea. (2003). Comisión de las Comunidades Europeas. *Comunicación de la Comisión Invertir eficazmente en educación y formación: un imperativo para Europa* de 10 de enero de 2003. Recuperado de <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2002/ES/1-2002-779-ES-F1-1.Pdf>

- Comisión Europea. (2005). Comisión de las Comunidades europeas recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo *Sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente*. Recuperado de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004\\_2009/documents/com/com\\_com\(2005\)0548\\_/com\\_com\(2005\)0548\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/com/com_com(2005)0548_/com_com(2005)0548_es.pdf)
- Comisión Europea. (2008). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: *Nuevas capacidades para nuevos empleos. Previsión de las capacidades necesarias y su adecuación a las exigencias del mercado laboral*. (COM, 2008, 868 final). Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0868:FIN:ES:PDF>
- Comisión Europea. (2010). Comisión de las Comunidades Europeas. *Comunicación de Brujas sobre una cooperación europea reforzada en materia de educación y formación profesional periodo 2011-2020 Un nuevo impulso a la cooperación en educación y formación profesional*. Recuperado de [http://ec.europa.eu/dgs/education\\_culture/repository/education/policy/voc](http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/policy/voc)
- Comisiones Obreras - CCOO. (2008). *Memoria sobre los servicios integrados de orientación en formación profesional para el empleo 2007*. Recuperado el 13/5/2015 de [www.forem.es/.../proyectos/MEMORIA%20TECNICA\\_ORIENTACION](http://www.forem.es/.../proyectos/MEMORIA%20TECNICA_ORIENTACION)
- Comisiones Obreras del país Valenciá. (2005). ORIENT. *Estudio de los mecanismos de información y orientación profesional existentes y propuestas de mejora. Acciones complementarias y de acompañamiento a la formación 2004* nº FCA13/2004/117/46. FSE. SERVEF.
- Comité técnico de la Fundación FOESSA. (2015). *Analizamos: La recuperación no ha llegado a los hogares más pobres*. En Fundación FOESSA, *Empleo precario y protección social* (pp. 3-17). Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española.
- Comité técnico de la Fundación FOESSA. (2017). *Desprotección social y estrategias familiares* (pp. 1-63 Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española.
- Commission European. (2005). *The European Higher Educational Area-Achieving the Goals*. Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education. Bergen.
- Consejería de Economía, Empresa e Innovación Región de Murcia. (2007). *Programa Operativo Fondo Social Europeo 2007-2013* Murcia. Murcia: Consejería Economía Empresa e Innovación. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/uafse/es/programando/programasOperativos/>
- Consejería de Economía y Hacienda. (2014a). *Programa Operativo FSE Murcia 2007-2013*. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/uafse/es/programando/programasOperativos/>
- Consejería de Economía y Hacienda. (2014b). *Programa Operativo FSE Murcia 2014-2020*. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/uafse/es/programando/programasOperativos/>
- Consejería de Educación, Formación y Empleo. (2013). *Pacto Regional por la Economía Social 2013-2015*. Murcia: Comunidad Autónoma.
- Consejería de Trabajo y Política Social. (2006). *II Pacto por la Estabilidad en el Empleo en la Región de Murcia (2007-2010)*. Murcia: Librecom. L.G.
- Consejo de Europa. (2000). *Conclusiones de la presidencia del Consejo Europeo de Lisboa 23 y 23 de marzo de 2000*. Recuperado de [www.minhap.gob.es/Documentacion/.../Estrategia%20de%20Lisboa.pdf](http://www.minhap.gob.es/Documentacion/.../Estrategia%20de%20Lisboa.pdf)  
[www.europarl.europa.eu/summits/lis1\\_es.htm](http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_es.htm)
- Consejo de Europa. (2001a). *Informe del Consejo Educación al Consejo Europeo. Futuros objetivos precisos de los sistemas de educación y formación, de 14 de febrero de 2001*. Bruselas. Recuperado de [www.barcelonesjove.net/sites/default/files/filelibrary/EC%201.pdf](http://www.barcelonesjove.net/sites/default/files/filelibrary/EC%201.pdf)

- Consejo de Europa. (2001b). *Comunicación de la Comisión Hacer realidad un espacio europeo de aprendizaje Permanente* del 21 de noviembre de 2001. Recuperado de [https://www.sepe.es/contenidos/.../com2001\\_0678es01\(aprendperm\).pdf](https://www.sepe.es/contenidos/.../com2001_0678es01(aprendperm).pdf).
- Consejo de Europa. (2001c). *Conclusiones de la Presidencia Congreso Europeo de Estocolmo*. Recuperado de [http://www.consilium.europa.eu/si/uedocs/cms\\_data/docs/presdata/es/ec/acf429.html](http://www.consilium.europa.eu/si/uedocs/cms_data/docs/presdata/es/ec/acf429.html)
- Consejo de Europa. (2002a). Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 269/18 del 5 de octubre de 2002.
- Consejo de Europa. (2002b). Resolución del Consejo Europeo de 27 de junio de 2002 sobre educación permanente (2002/C 163101). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* de 9 de julio de 2002.
- Consejo de Europa. (2002c). Resolución del Consejo de 19 de diciembre de 2002 relativa al fomento de la cooperación reforzada europea en materia de educación y formación profesional. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, C 13/02 de 18 de enero de 2003, disponible en [eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu) > EU.
- Consejo de Europa. (2002d). *Un nuevo impulso para la juventud europea Libro Blanco de la Comisión Europea*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Recuperado de [bookshop.europa.eu/...nuevo-impulso-para-la-juventud-europea.../NC41](http://bookshop.europa.eu/...nuevo-impulso-para-la-juventud-europea.../NC41).
- Consejo de Europa. (2002e). *Comunicación de la Comisión al consejo, al parlamento europeo, al comité económico y social y al comité de las regiones: Plan de acción sobre las capacidades y la movilidad del 13 de febrero de 2001*. Bruselas. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/lega.l>
- Consejo de Europa. (2003a). *Comunicación de la comisión Invertir eficazmente en educación y formación: un imperativo para Europa* del 10 de enero de 2003. Bruselas.
- Consejo de Europa. (2003b). Decisión del Consejo de 22 de julio de 2003 relativa a las Directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros. Consejo de la Unión Europea (2003/578/CE). *Diario Oficial de la Unión Europea* L 197/13 de 5 de agosto de 2003.
- Consejo de Europa. (2003c). Decisión del consejo de 22 de julio de 2003 relativa a las Directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros. *Diario Oficial de la Unión Europea* de 5 de agosto de 2003.
- Consejo de Europa. (2004a). 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 de 18 de mayo de 2004, 9286, pp. 1-10. Recuperado de [www.todofp.es/en/dam/jcr:8adb7539-7692.../council-resolution2004es-pdf.pdf](http://www.todofp.es/en/dam/jcr:8adb7539-7692.../council-resolution2004es-pdf.pdf)
- Consejo de Europa. (2004b). *Resolución de la unión europea de 2004. Strengthening Policies Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe*. Comité de Representantes Permanentes el 14 de mayo de 2004. Recuperado de [register.consilium.europa.eu/.../srv?...ST%209286%](http://register.consilium.europa.eu/.../srv?...ST%209286%)
- Consejo de Europa. (2004c). *Educación, Juventud y Cultura*. Comunicado prensa. Bruselas, 27-28 de mayo de 2004. Recuperado de [http://europa.eu/rapid/press-release\\_PRES-04-155\\_es.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-04-155_es.htm)
- Consejo de Europa. (2007). Resolución del Consejo, de 15 de noviembre de 2007, relativa a nuevas cualificaciones para nuevos empleos. *Diario Oficial de la Unión Europea* de 4 de diciembre de 2007.

- Consejo de Europa. (2008a). Resolución del Consejo de la Unión Europea del 21 de noviembre, incluir mejor la orientación permanente en las estrategias permanentes de educación y formación permanente. *Diario Oficial de la Unión Europea de 13 de diciembre de 2008*. Bruselas. Recuperado de [iccdpp.org/wp-content/uploads/2014/03/CN-RES-Guidance-2008-ES.pdf](http://iccdpp.org/wp-content/uploads/2014/03/CN-RES-Guidance-2008-ES.pdf) y [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:42008X1213\(02\)&from=ES](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:42008X1213(02)&from=ES)
- Consejo de Europa. (2008b). *Nuevas Capacidades para Nuevos Empleos. Previsión de las capacidades necesarias y su adecuación a las exigencias del mercado laboral*. Recuperado de <http://www.todofp.es/dctm/todofp/estudios-e-investigaciones/competencias-europa.pdf?documentId=0901e72b804a218a>
- Consejo de Europa. (2008c). *La orientación permanente en las estrategias de educación y formación permanente del Consejo y de los representantes*. Resolución del Consejo y de los Representantes de los Gobiernos de los Estados (2008/C319/02). Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:319:0004:0007:ES:PDF>
- Consejo de Europa. (2010a). *Conclusiones del Consejo sobre nuevas capacidades para nuevos empleos: el camino a seguir*, p. 12. Recuperado de [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/es/lisa/115684.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/es/lisa/115684.pdf).
- Consejo de Europa. (2010b). *Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones disponible en* <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0296&from=ES>
- Consejo de Europa. (2013). Recomendación del Consejo de 22 de abril de 2013 sobre el establecimiento de la Garantía Juvenil (2013/C 120/01). *Diario Oficial de la Unión Europea*, 24-04-2013. Recuperado de [www.todofp.es/.../Europa/...europa/Normativa-europea-de-orientacion.htm](http://www.todofp.es/.../Europa/...europa/Normativa-europea-de-orientacion.htm)
- Consejo de Europa. (2017). Council Recommendation of 11 July 2017 on the 2017 National Reform Programme of Spain and delivering a Council opinion on the 2017 Stability Programme of Spain. *Official Journal of the European Union*. Recuperado de [https://ec.europa.eu/info/publications/2017-european-semester-country-specific-recommendations-council-recommendations\\_es](https://ec.europa.eu/info/publications/2017-european-semester-country-specific-recommendations-council-recommendations_es)
- COPOE (2015). Código deontológico de la orientación educativa en España. Nº 00. Colección Materiales para Orientar. Pontevedra: *Confederación de Organizaciones de Psicopedagogía y Orientación en España*.
- CREM. Centro Regional de Estadística de Murcia. (2014). *Población y densidad de población Región de Murcia*. Recuperado de [http://www.carm.es/econet/sicrem/PU\\_datosBasicos/sec164.html](http://www.carm.es/econet/sicrem/PU_datosBasicos/sec164.html)
- CREM. Centro de Estadística de la Región de Murcia. (2015). *Información Estadística 2015*. Recuperado de <http://www.carm.es/econet/>
- CREM. Centro Regional de Estadística de Murcia. (2016). *Estadística de estudiantes Universitarios*. Recuperado de <http://econet.carm.es/web/crem/inicio/-/crem/sicrem/PU2050/sec0.htm>
- CREM. Centro de Estadística de la Región de Murcia. (2018). *Financiación y gasto en educación. Región de Murcia*. Recuperado de [econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU2030/sec22\\_c1.html](http://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU2030/sec22_c1.html)
- CREM. Centro de Estadística de la Región de Murcia. (2019). *Información evolución de recursos sociales por municipios*. Recuperado de <http://econet.carm.es/inicio/http://econet.carm.es/web/crem/inicio/-/crem/sicrem/PM265/sec2.html>
- Creswell, J. W. (2012). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*: SAGE Publications. Incorporated.
- Creswell, JW. (2014). *Diseño de investigación: Métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos enfoques*, 4ª ed. Thousand Oaks, CA: SAGE.

- Creswell, J. W. y Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Cruañas, A. (2015). Empleo 2015: Una gran oportunidad. *Cinco Días* Recuperado el 12/04/2015 de <http://search.proquest.com/docview/1649010398?accountid=14609>
- CRUE. (2003). *Declaración de la Conferencia de Rectores de las universidades españolas sobre el Espacio Europeo de Educación Superior*. Madrid: CRUE.
- Cruz Roja. (2010). *Guía para la orientación de colectivos vulnerables*. Recuperado de <http://www.cruzrojamadrid.org/contenidos/img/File/Empleo/materiales/Participantes/Guia%20orientacion%20colectivos%20vulnerables.pdf>
- Davies, B. y Gannon, S. (2006). *Scholar Doing collective biography: Investigating the production of subjectivity*. McGraw-Hill Education (UK).
- De la Dehesa, G. (2007). *Comprender la globalización*. Madrid: Alianza Editorial.
- De la Fuente, R. y González-Castro, J.L. (2009). Empleo, formación e inserción de colectivos en riesgo de exclusión. Un reto social y económico para la empresa receptora. *Bordón*, 61, 33-46.
- De la Rica, S. (2015). Políticas Activas de empleo: una Panorámica, *Fedea Policy Papers*, 2015, 01. Disponible en: <http://documentos.fedea.net/pubs/fpp/2015/01/FPP2015-01.pdf>
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2011). *Handbook of qualitative research*. Thousands Oaks, CA: SAGE.
- Dicken, P. (2015). El mundo «no» es plano: la profunda desigualdad geográfica de La globalización, en BBMV BBVA, 2015. *Las múltiples caras de la Globalización*. Edita. Grupo BBVA.
- Dinamia. (2007). *Perfil profesional del/la técnico/a de orientación para el empleo*. Madrid: Integra.
- Dinamia. (2011). *La orientación por competencias desde un enfoque de género*. Madrid: Dinamia Soc. Coop. Madrid. Recuperado de [http://www.dinamia.org/guia\\_apativat/guia.pdf](http://www.dinamia.org/guia_apativat/guia.pdf)
- Dirección General de Educación. (2001). Un nuevo impulso para la juventud europea. Libro Blanco *EU law and publications*. Recuperado de [eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu)
- Duarte Quapper, K. Figueroa R. (2005). *Estudio buenas prácticas en orientación vocacional, laboral e intermediación laboral con jóvenes*. Chile Califica – GTZ e InterJove.n. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/ED3694077BC8D3F205257DB7005010A4/\\$FILE/200709210012\\_4\\_2\\_0.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/ED3694077BC8D3F205257DB7005010A4/$FILE/200709210012_4_2_0.pdf)
- Eco, U. (2001). *Cómo se hace una tesis: Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Gedisa.
- Echenique, M., Pérez, I., Rubio, CH. (2009). *Guía para a orientación laboral de colectivos vulnerables*. Madrid: edita: Cruz Roja. Recuperado de <http://www.cruzrojamadrid.org/contenidos/img/File/Empleo/materiales/Participantes/Guia%20orientacion%20colectivos%20vulnerables.pdf>
- Echeverría Samanes, B. (1996a). *Introducción en Jornadas sobre orientación académica y profesional en la universidad*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Echeverría Samanes, B. (1996b). *Orientación profesional*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Echeverría Samanes, B. (1997a). Inserción sociolaboral. *Revista De Investigación Educativa*. Vol. 15,2,85-115.
- Echeverría Samanes, B. (1997b). Los servicios de orientación universitarios. En P. Apodaca y C. Lobato (Eds.), *Calidad en la universidad: orientación y evaluación* (pp. 112-136). Barcelona: Laertes.

- Echeverría Samanes, B. (1999). Profesión, formación y Orientación, En L. Sobrado (Coord.). *Orientación e inserción socioprofesional*. Barcelona: Estel, 9-40.
- Echeverría Samanes, B., Figuera, P., Gallego, S. (1996). La orientación universitaria: del sueño a la realidad. En *Revista de Orientación Psicopedagógica*, 7, (12)2, 207-22.0
- Echeverría Samanes, B. (coord.), Isus Barado, S., Martínez Clares, M. P. y Sarasola Ituarte L. (2010). *Orientación profesional*. Barcelona: UOC.
- Edel-Navarro, R. (2007). *Psicología educativa: investigación y métodos*. Bogotá, Colombia: Psicom Editores.
- El diario.es. (26-5-2015). *La Región de Murcia lidera la tasa de riesgo de pobreza de España*. Recuperado el 27 de septiembre de 2015 de [http://www.eldiario.es/murcia/sociedad/Region-Murcia-lidera-pobreza-Espana\\_0\\_391961664.html](http://www.eldiario.es/murcia/sociedad/Region-Murcia-lidera-pobreza-Espana_0_391961664.html)
- Elmundo.es (09/09/2014). España es el país con mayor porcentaje de “ninis” de la UE. Recuperado de <http://www.elmundo.es/espana/2014/09/09/540e1531268e3e5d7b8b456f.html>
- ELGPN (2012). *Career Management Skills: Factors in implementing policies successfully*. Jyväskylä.
- ELCPN. (2015). *Work Programme 2015 Final*. Disponible en <http://www.elgpn.eu/about-us/work-programmes/work-programme-2015>
- Emmerling, R. J. y Cherniss, C. (2003). Emotional Intelligence and the Career Choice Process. *Journal of Career Assessment*, 11(2), 153-167.
- Expansión/Datos macro.com. (2015). Tablas del paro 2015. Recuperado de <http://www.datosmacro.com/paro> Año 2015
- European Anti Poverty Network. Llano Ortiz, J.C. (2017). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España. 7º Informe AROPE 2017. Resumen ejecutivo*. Madrid. Recuperado de [https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe\\_AROPE\\_2017\\_Resumen\\_Ejecutivo.pdf](https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2017_Resumen_Ejecutivo.pdf)
- European Anti Poverty Network de la Región de Murcia y Universidad de Murcia. (2018). *Condiciones de vida y Bienestar social de la población en riesgo de pobreza y exclusión social en la Región de Murcia*. Recuperado de <http://www.eapnmurcia.org/wp-content/uploads/2018/02/Resumen-investigaci%C3%B3n-pobreza-y-exclusi%C3%B3n-social.pdf>
- FEDEA. Jansen, Marcel. (2016). El reto de la inserción de los desempleados de larga duración. *Fedea Policy Papers*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de [documentos.fedea.net/pubs/fpp/2016/12/FPP2016-26.pdf](http://documentos.fedea.net/pubs/fpp/2016/12/FPP2016-26.pdf)
- FEDEA. Felgueroso, F.; García-Pérez, J.I.; Jiménez-Martín, S.; Anghel B. (2017). Perfilado de parados: una propuesta de herramienta para los servicios públicos de empleo. *Fedea Policy Papers*. Recuperado de <http://www.fedea.net/los-10-documentos-de-fedea-mas-descargados-de-2017/>
- Fernández-García, A. García LLamas, J.L. García Pérez, M. (2019). La formación profesional básica, una alternativa para atender las necesidades educativas de los jóvenes en riesgo social. *Revista de Humanidades*, 36 (2019). p. 211-232. ISSN 1130-5029. Recuperado de [revistas.uned.es/index.php/rdh/article/download/22564/19133](http://revistas.uned.es/index.php/rdh/article/download/22564/19133)
- Fernández Larragueta, S. (2004). *La acción psicopedagógica en institutos de secundaria análisis de su reconstrucción y procesos de socialización de los psicopedagogos/as*. Universidad de Almería.
- Fernández Núñez, L. (2006). Fichas para investigadores ¿Cómo analizar datos Cualitativos? *Butlletí La Recerca*, 7. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

- Fernández Rey, E. (2017). Gestión de la información y uso de las TIC en orientación profesional. En M. F. Sánchez García, *Orientación para el desarrollo profesional* (pp. 231-249). Madrid: UNED.
- Fernández Riquelme, S., Sánchez Sánchez, J.M. (2012). La orientación laboral como instrumento político social. La respuesta ante la incertidumbre del empleo. *Razón histórica: revista hispanoamericana de historia de las ideas políticas y sociales*, 18, 20-38.
- Fernández Rodríguez, C. J., Martín Martín, M.P. (2014). Los discursos sobre la modernización de los Servicios Públicos de Empleo: ¿hacia una nueva forma de gobernanza? *Política y Sociedad*, 51(1), 177-200.
- Figuera Gazo, P. (Coord.) (2013). *Orientación profesional y transiciones en un mundo global: Innovaciones en orientación sistémica y en gestión personal de la carrera*. Barcelona: Laertes.
- Fihman, D. Hagase, V. (2014). *La innovación y las buenas prácticas en gestión de las personas en el sector público de América Latina y el Caribe*. (Ponencia) XIX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Quito, Ecuador, 11-14 nov. 2014. Documento libre. Recuperado de <http://siare.clad.org/siare/innotend/profesion/pdfs/Fihman-y-Nagase-Innovacion-y-buenas-practicas-en-gestion-de-personas.pdf>
- Fiorini, M. C., Bardagi, M. P., y Silva, N. (2016). Adaptabilidade de carreira: paradigmas do conceito no mundo do trabalho contemporâneo. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 16(3), 236-247. doi: 10.17652/rpot/2016.3.676
- Flick, U. (2011). Mixing methods, triangulation, and integrated research: Challenges for qualitative research in a world of crisis. In N. K. Denzin y M. D. Giardina (Eds.), *Qualitative inquiry and global crisis* (pp. 132-152). Walnut Creek, CA.
- Flores-Buils, R., Gil-Beltrán, J.M., Caballer-Miedes, A. y Martínez-Martínez, M.A. (2012). La Orientación Vocacional a través de la Revista Española de Orientación y Psicopedagogía: estudio cuantitativo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(2), 42-59.
- Flores-Buils, R., Gil-Beltrán, J.M., Caballer-Miedes, A. y Martínez-Martínez, M.A. (2013). Psicología y Orientación Vocacional en España. Estudio Cuantitativo. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology* 11(1), 261-28.
- Florida Fundació SERVEF European Commission DG empleo. (2006). *Asuntos sociales e igualdad de oportunidades. Informe de conclusiones y recomendaciones*. Recuperado de [http://fundacioflorida.ecsocial.com/15839/documentos/proyectoees\\_cs.pdf](http://fundacioflorida.ecsocial.com/15839/documentos/proyectoees_cs.pdf)
- Fondo Monetario Internacional. (2000). *La globalización: ¿Amenaza u oportunidad?* Recuperado de <https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm>
- Fonseca J.G. (2007). Modelos cualitativos de evaluación. *Educere*, vol.11, 38. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-49102007000300007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-49102007000300007&script=sci_arttext)
- FOREM. (2005). *Coordenadas metodológicas para un nuevo sistema integrado de orientación. Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación 2005*. Madrid: (Documento interno).
- Fundación ONCE. (2013). II Jornadas FEALES. Empleo *Estrategias en la sostenibilidad de los CEE de personas con TMG*. Recuperado de <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/fundacion-once-se-compromete-seguir-innovando-en-la-calidad-del-empleo...>
- Fundación ONCE y Grupo Fundosa. (2012). *Informe de valor compartido 2012 – Memoria de Responsabilidad Corporativa*. Recuperado de [www.memoriarsc.fundaciononce.es](http://www.memoriarsc.fundaciononce.es)
- Gaffner, D. C. y Hazler, R. J. (2002). Factors Related to Indecisiveness and Career indecision in undecided college students. *Journal of College Student Development*, 43(3), 317-326.
- Galilea, V. (s.f.). *Orientación Vocacional*. Recuperado de [www.sie.es/crl/archivo\\_pdf/ORIENTACION%20VOCACIONAL.pdf](http://www.sie.es/crl/archivo_pdf/ORIENTACION%20VOCACIONAL.pdf)



- Gamarra Morales, F. (2005). *Análisis FODA y estrategias para instituciones educativas*. Perú: Tacna. Disponible en: <https://es.scribd.com/.../Análisis-FODA-y-Estrategias-para-Instituciones>
- García, F. J.; Muñoz, B. y Selfa, R. (2008). *Recursos TIC de Orientación Profesional para el psicopedagogo en España*. (Ponencia) XIV Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I. Recuperado de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi14/psicoped/6.pdf>
- García Carrero, M.B.; Gómez-Vizcaino, C. (2014). *SEF. Prácticas no laborales y Ayudas a la contratación de Jóvenes* Cifp nº 3. Cartagena 18/03/2014 (Presentación). Recuperado de [www.cifphesperides.es/hesperides/index.php?option=com\\_attachments&task](http://www.cifphesperides.es/hesperides/index.php?option=com_attachments&task)
- García del Dujo, A. y Martín, V. (2004). Perfil laboral y necesidades de formación en personas adultas en paro (30-45 años) un estudio empírico. *Revista de Educación*, 233, 297-318.
- García Delgado J.L. (2004). *Las Cuentas de la economía Social. El tercer sector en España*. Madrid: Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Thomson Civitas. Fundación ONCE.
- García García, D., Corpas Reina M.C. (2002). Los indicadores personales en el proceso de orientación e inserción profesional. *Educación XX1*, 5, 123-138.
- García-García. MC. (2012). *Aproximación a las buenas prácticas en los Servicios Públicos de Empleo de Andalucía*. (Disertación trabajo fin máster). Sánchez García, MF. (Directora), UNED. Disponible info: eu-repo/semantics/openAccess. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:masterComEdred-MCgarcia/Documento.pdf>
- García-García, M.C., Sánchez-García, MF., Suarez-Ortega, M. (2014). *El (la) orientador(a) profesional en la región de Murcia*. (Comunicación) II jornadas de Orientación e Intermediación. UMU Recuperado de [http://orientacion.observalocal.com/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=566&view=viewcategory&catid=3](http://orientacion.observalocal.com/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=566&view=viewcategory&catid=3)
- García Gómez, S.,(2014). La investigación sobre el alumnado de los Programas de Cualificación Profesional Inicial ¿Punto de partida de la Formación Profesional Básica? *Revista de investigación en educación*, ISSN 1697-5200, Vol. 12, Nº. 2, 2014, págs. 176-190. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4888864.pdf>
- García Gómez, S., Romero Rodríguez, S. (2011). La orientación en la formación profesional: una necesidad urgente. *Edusk – Revista Monográfica de Educación Skepsis*, 2(2),1066-1084
- García-Gómez, B., Sánchez-Santamaría, J. (2013). La orientación profesional en los servicios sociales municipales: una propuesta de una unidad para inmigrantes en exclusión social. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24,126-137. Recuperado de [revistas.uned.es/index.php/reop/article/download/11263/10787](http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/download/11263/10787)
- García Hernández, J.L., Sánchez Santamaría, J. (2013). Estudio descriptivo sobre los servicios de orientación para el empleo en Navarra. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(2),37-57.
- García Hoz. (1960). *Principios de Pedagogía sistemática*. Madrid: Editorial Rialp. S.A.
- García Hoz, J.M. (1982). La Orientación, Quehacer Pedagógico. *Revista de Educación*, 270. Recuperado de [www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/.../re2700113060.pdf?](http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/.../re2700113060.pdf?)
- García López, J.M. (2010). El agente de cambio organizacional: su rol y sus propósitos. *Contribuciones a la Economía*, núm. abril 2010. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/jmgl3.htm>
- García Martín, M. (2012). La autorregulación académica como variable explicativa de los procesos de aprendizaje universitario. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 16(1), 203-221. Recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=5672437701](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5672437701)
- García Montalvo, J. (2006). Deconstruyendo la burbuja: expectativas de revalorización y precio de la vivienda en España. *Papeles de Economía Española*, 109.

- García Murias, R., Nogueira Pérez, M.A. (2012). *La dimensión europea de la orientación Para la carrera en la formación del Profesional de la orientación: Propuesta del proyecto dicbdpec*. (Ponencia) Actas II congreso Galego de investigación en ciencias de la educación, 18,19,29 abril 2012 pp. 129-138. Recuperado de <https://studylib.es/doc/6453792/el-modelo-de-investigaci%C3%B3n>
- García Yagüe, J. (1976). *Normas Deontológicas para Psicólogos*. Madrid: Sociedad Española de Pedagogía.
- Gairín Sallán, J. (2007). *Aspectos institucionales de la Orientación*. (Ponencia) Congreso Internacional de Orientación educativa y profesional, Castellón, noviembre de 2007. Recuperado de [http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur/gestion/documentos/4.\\_aspectos\\_institucionales\\_orientacion.pdf](http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur/gestion/documentos/4._aspectos_institucionales_orientacion.pdf)
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update* (4.ª ed.). Boston: Allyn y Bacon.
- Gezuraga Amundarain, M., Malik Liévano, B. (2015). Orientación y acción tutorial en la universidad Aportes desde el Aprendizaje Servicio. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 8-25.
- Gil Beltrán, J.M. (2002). El servicio de Orientación en la universidad. *Tendencias pedagógicas*, 7, 137-153.
- Gil Pascual, J.A. (2011). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Madrid: UNED.
- Ginzberg, E., Ginsburg, W., Axelrad, S., Heman, J. (1956). *Occupational choice: An approach to a General Theory*. New York: Columbia University Press. 2ª edición.
- Gomariz Vicente, M.A., Hernández Fernández, J. (2008). *Intervenciones de orientación en los programas de iniciación profesional. Un estudio de tendencias en la Región de Murcia*. UMU. URI.:<http://hdl.handle.net/10201/98> Recuperado de <https://digitum.um.es/>
- Gómez, A. Puigvert, L. y Flecha, R. (2011). Critical Communicative Methodology: Informing real social transformation through research. *Qualitative Inquiry*, 17(3), 235-245.
- González Gómez, J.C. (2003). *Orientación Profesional*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- González Lorente, C. y Martínez Clares, P. (2016). Jóvenes con formación y orientación para el empleo: Un caso de la Universidad de Murcia (España) y de la Universidad Católica de Córdoba (Argentina). *Revista Iberoamericana de Educación*, 70(2), 145-166. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/65>
- Gonzalez Monteagudo, J. (2001). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes. *Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación*. 15 p.p..227-246. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=625605>
- Grañeras Pastrana, M., Parras Laguna, A. (coord.), Redondo, S., Vale, P., Navarro, E. (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Madrid: CIDE. Centro de Investigaciones y Documentación. Recuperado de [https://orientacascales.files.wordpress.com/2013/10/centro-de-investigacion-y-documentacion-educativa\\_gobierno-de-espa\\_a\\_orientacion-educativa\\_-fundamentos-teoricos\\_modelos-institucionales-y-nuevas-perspe.pdf](https://orientacascales.files.wordpress.com/2013/10/centro-de-investigacion-y-documentacion-educativa_gobierno-de-espa_a_orientacion-educativa_-fundamentos-teoricos_modelos-institucionales-y-nuevas-perspe.pdf)
- Guerrero Romera, C. (2005). *Orientación de trabajadores y trabajadoras ocupados: el caso de la Región de Murcia*. (Ponencia) IV Congreso de formación para el trabajo. Zaragoza, 9 -11 de noviembre 2005. Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/formaytrabajo/Documentos/guerrero.pdf>
- Guerrero Romera, C. (2011). Los servicios de orientación de la enseñanza superior en Europa: un estudio Comparado. *Revista Española de Educación Comparada*, 17, 219-238.
- Guichard, J. (1995). *La escuela y las representaciones de futuro de los adolescentes*. Barcelona: Laertes.

- Guichard, J. (2005). Life-long self-construction. *International Journal of Educational and Vocational Guidance*, 5, 111-114.
- Guichard, J. (2013). *Quel paradigme pour des interventions en orientation contribuant au développement d'un monde plus équitable au cours du 21ème siècle?* CIOM 2013, Career's guidance International Conference, France, September 24th to 27th.
- Gunter, B. G y. Van der Hoeven, R. (2004). La cara social de la globalización, según la bibliografía especializada. *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 123 (2004), núm. 1-2.
- Gutiérrez-Crespo Ortiz, E., Planas Domingo, J. A., Cobos Cedillo, A. (2012). *La Orientación profesional y la búsqueda de empleo, Experiencias innovadoras y técnicas de intervención que facilitan la inserción laboral*. Barcelona: Editorial Grao.
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). *Etnografía: métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Hernández Fernández, J. y Ruiz del Cerro, J. (2002). La orientación laboral a desempleados inscritos en las oficinas de empleo del INEM. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 13(1), 121-133.
- Hernández Fernández, J., Parra Martínez, J., Gomariz, M.A., Sánchez López M.C., Ruiz del Cerro, J., Martínez López, M.A. (2004a). *Competencias específicas del orientador laboral*. Conferencia Internacional sobre orientación, inclusión social y desarrollo. La Coruña. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10201/1326>
- Hernández Fernández, F., Parra Martínez, J., Gomariz, M.A., Sánchez López, M.C., Ruiz del Cerro, J., Martínez López, M.A. (2004b). *Perfil del orientador laboral en la Región de Murcia*. Conferencia Internacional sobre orientación, inclusión social y desarrollo. La Coruña URI <http://hdl.handle.net/10201/13264>. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/13265/.../coruña%20III.doc>
- Hernández Fernández, F., Parra Martínez J, Gomariz, M.A., Sánchez López, M.C., Ruiz del Cerro, J., Juárez Ramos, MC., Martínez López, M.A. (2005). *Competencias en orientación laboral desde la perspectiva de los propios orientadores*. (Ponencia) del IX Congreso de Psicología Social. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/13262>
- Hernández-Fernández, E., Ramos-Sapena, Y., Negrín, F., Ruiz-de la Rosa, C., Hernández, B. (2011). Empleabilidad Percibida y Autoeficacia para la Búsqueda de Empleo en Universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 131-142.
- Hernández Sampieri, C. R., Fernández Collado, C., Batista Lucio, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill. Recuperado de <https://doctoradonayarit.wikispaces.com/file/view/Sampieri,+Roberto+-+Metodologia+de+la+Investigacion+parte+1.pdf>
- Herr, E. L. (1982). *Career Guidance, Encyclopedia of Educational Research*. New York, Harold Mitzel: The Free Press, vol. 1, 5º. ed.
- Holey, T. and Sultana, R. (2016). Career guidance for social justice. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 36, 2-11. doi: 10.20856/jnicec.3601
- Holey, T., Sultana, R. G. y Thomsen, R. (Eds.) (2017). The neoliberal challenge to career guidance - mobilising research, policy and practice around social justice. In, *Career Guidance for Social Justice*. Routledge.
- Holland, J. (1978). *La elección vocacional. Teoría de las carreras*. México: Trillas.
- Hoyt, K. B. (1975). *An Introduction To Career Education. A Policy Paper of (he U.S. Office of Education*. Washington, U.S. Department of Health, Education, and Welfare.
- Hoyt, K. B. (1991). The Concept of Work. Bedrok for Career Developments. *Future Choices. Yourt Policy Insititute*, 2(3), 23-30.
- Hoppin, J.M. y Splete H.H. (2013). The Career Development Facilitator Project: Then and Now *The Career Development Quarterly*, 61, 77-82.

- Ibáñez, J. (2000). Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión. En M. García Ferrando; J., Ibáñez, J., Alvira, F. (Eds.). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación Social*, (pp. 283-297). Madrid: Alianza.
- IN. SlideShare. (sf). Orientación Educativa II. Objetivos, Principios y Funciones. (con referencia al marco normativo) Recuperado en 2017 de <https://es.slideshare.net/sevedeuca/2orientacioneducativaobjetivosprincipiosyfunciones>
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2011). *Anuario estadístico de España 2011*. Madrid: INE.
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2014a). *Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional*. Recuperado de <http://www.ine.es/nomen2/index.do>.
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2014b). *Hombres y Mujeres en España*. Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado. Recuperado de <http://publicacionesoficiales.boe.es>
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2014c). *Demografía y población Región de Murcia*. Recuperado el 1 enero de 2015 de <http://www.ine.es/>
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2014d). Encuesta de la población activa de las Comunidades autónomas. *EPA de Murcia IV trimestre 2014*. Recuperado el 3 de febrero del 2014 en <http://www.datosmacro.com/paro-epa/espana-comunidades-autonomas/murcia>
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2015a). *Anuario estadístico España 2015*. Madrid.
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2015b). *España en Cifras 2015*. Madrid. INE: Edición 2015. Formato Flash.
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2015c). *Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional*. Recuperado de <http://www.ine.es/nomen2/index.do>.
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). Noticias prensa (2015d). *Encuesta de Población Activa (EPA)*. Serie histórica (Datos en miles de personas). Recuperado de [APAfile:///C:/Users/carne\\_000/Desktop/Sección%20prensa%20\\_%20Encuesta%20de%20Población%20Activa%20\(EPA\).htm](APAfile:///C:/Users/carne_000/Desktop/Sección%20prensa%20_%20Encuesta%20de%20Población%20Activa%20(EPA).htm)
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2015e). *Encuestas de Población Activa (EPA)*. Media anual de 2013-2015. Recuperado de <http://www.ine.es/jaxiBD/menu.do?L=0&divi=EPA&his=3&type=db>.
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2015f). *Encuesta de Población Activa (EPA)* Primer trimestre de 2015. Recuperado de [www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0115.pdf](http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0115.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística. (INE). (2016). *Encuesta de Población Activa (EPA)*. Primer trimestre de 2016. Recuperado de [www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0116.pdf](http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0116.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2016b). *Encuesta de Población Activa (EPA)*. Segundo trimestre de 2016. Recuperado de [http://www.ine.es/prensa/epa\\_prensa.htm](http://www.ine.es/prensa/epa_prensa.htm)
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2017). *Encuesta de Población Activa (EPA)*. Tercer trimestre 2017. Recuperado de [http://www.ine.es/prensa/epa\\_prensa.htm](http://www.ine.es/prensa/epa_prensa.htm)
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2016b). *Encuesta de Población Activa (EPA)*. Segundo trimestre de 2016. Recuperado de [http://www.ine.es/prensa/epa\\_prensa.htm](http://www.ine.es/prensa/epa_prensa.htm)
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2018). *Encuesta de Población Activa (EPA)*. Cuarto trimestre 2017. Recuperado de <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0417.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019). *Encuesta de Población Activa (EPA)*. Primer trimestre 2019. Recuperado de [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica\\_P&cid...](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica_P&cid...)
- International Organization for Standardization. (sf). *Norma (ISO) ISO 9001. Web*. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

- INTERMON OXFAM. (2012). *Crisis desigualdad y pobreza*. Aprendizajes desde el mundo en desarrollo ante los recortes sociales en España 79. *Intermón Oxfam*, 32, diciembre 2012. Recuperado de [http://www.urv.cat/media/upload/arxiu/URV\\_Solidaria/Info\\_Documental/Informe\\_IO\\_Crisis\\_desigualdad\\_y\\_pobreza\\_300113\\_0.pdf](http://www.urv.cat/media/upload/arxiu/URV_Solidaria/Info_Documental/Informe_IO_Crisis_desigualdad_y_pobreza_300113_0.pdf)
- Iriarte, C. (2004). Orientar para la vida a través de la orientación para la carrera. *Estudios sobre Educación*, 7, 21-32.
- Irving, Barrie A. y Malik, Beatriz (2005). *Critical Reflections on Career Education and Guidance Promoting Social Justice within a Global Economy*. London: Routledge Falmer.
- Isus Barado, S. (2010). Concepto y funciones de la Orientación Profesional. En B. Echeverría, S. Isus, P. Martínez y L. Sarasola, *Orientación profesional*, pp.125-169. Barcelona: Editorial UOC.
- Izquierdo Rus, T. (2010). *Los nuevos retos del mercado laboral: una perspectiva desde la orientación profesional*. Úbeda. España: Editorial Amarantos.
- Izquierdo Rus, T., Hernández, F. (2011). Orientación profesional y desempleo adulto. En J. Maquilón et al. (Coords.). *Cambios educativos y formativos para el desarrollo humano y sostenible* (pp. 519-526). Murcia: Editum.
- Izquierdo Rus, T., López Martínez, O. (2013). El rol de las actitudes en la inserción laboral de los desempleados mayores de 45 años. *Universitas Psychologica* 12(3),911-922. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/647/64730275021.pdf>
- Jansen Marcel (2016) *El reto de la inserción de los desempleados de larga duración*. Fedea. Mew Skill at Work. JP Morgan Chase&Co.
- Jerí Rodríguez, D. (2008). Buenas prácticas en el ámbito educativo y su orientación a la gestión del conocimiento. *Educación* 17(33), 29-48.
- Jiménez Vivas, A. (2009). Un modelo creativo para la toma de decisiones en orientación profesional universitaria. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 17 (1,2), 49-57.
- Johnson, S. (2009). The Quiet Coup, *The Atlantic Monthly*, mayo. Recuperado de <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/2009/05/the-quiet-coup/307364/>
- Jornet, J., García-Bellido, R., Gonzalez Such, J. (2012). Evaluar las competencias de aprender a aprender: una metodología - Profesorado. *Revista de Currículo y Formación del Profesorado*, 16(1), 104-123. Recuperado de [http://www.uv.es/gem/gemhistorico/publicaciones/Evaluar\\_la\\_competencia\\_aprender\\_a\\_aprender\\_una\\_propuesta\\_metodologica.pdf](http://www.uv.es/gem/gemhistorico/publicaciones/Evaluar_la_competencia_aprender_a_aprender_una_propuesta_metodologica.pdf)
- Jones A. J. (1964). *Principios de orientación y asistencia personal al alumno*. Manuales de EUEBA Editorial: Eudeba.
- Kerlinger, F., Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. 4ª Ed. México: McGraw Hill.
- Kidwell, J.J., Vander Linde, K., Johnson, S. (2000). Applying Corporate Knowledge Management practices in higher education. *Educause Quarterly*,23(4), 28-33. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=EJ621669>
- Krumboltz, J. D. (2009). The happenstance learning theory. *Journal of Career assessment*, 17, 135–154. Recuperado de <https://web.stanford.edu/~jdk/HappenstanceLearningTheory2009.pdf>
- Krumboltz, J., Foley, P. Cotter, E. (2013) Applying the Happenstance Learning Theory to Involuntary Career Transitions. *The Career Development Quarterly*, 61, 15-25. Recuperado de <https://www.questia.com/library/journal/1P3-2940599261/applying-the-happenstance-learning-theory-to-involuntary>
- La Opiniónmurcia.es. (10-2-2015). *Más de 500.000 murcianos, en riesgo de pobreza o exclusión*. Disponible en <http://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2015/02/10/murcia-500000-murcianos-riesgo-pobreza/624427.html>

- La Opiniónmurcia.es, (10/10/2015). *La Bolsa de trabajo de la UMU se constituye como agencia de colocación*. Recuperado de <http://www.laopiniondemurcia.es/murcia/2015/10/06/bolsa-trabajo-umu-constituye-agencia/682325.html>
- Labour Asociados Consultores. (2005). *Estudio de situación y propuestas para el avance de los servicios de orientación profesional para el empleo*. Madrid: Labour Asociados Consultores.
- Lavara Gros, E. (1969). *Psicología escolar aplicada (II)*. Eliseo Bibliografía Española.
- Lázaro, A. y Mudarra, M.J. (2005). Las competencias del orientador en la movilidad profesional. *Revista Curriculum*, 18, 175-191. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/240980283/Las-Competencias-del-Orientador-en-la-Movilidad-Personal>
- Lent, R.W., Brown, S.D. (1994). Social cognitive approach to career development. An overview. *The Career Development Quarterly*, 44, 310-321.
- Lent, R.W., Brown, S.D. y Hackett, G. (1996). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45, 79-122.
- Lent, R.W. (2013). Career-Life Preparedness: Revisiting Career Planning and Adjustment in the New Workplace. *The Career Development Quarterly*, 61 (1), 2-14. doi:10.1002/j.2161-0045.2013.00031.x
- Levinson, D.J., Darrow, C.N., Klein, E.B., Levinson, M.H. y McKee, B. (1978). *The seasons of a man's life*. New York: Ballantine.
- Lincoln, Y., Denzin, N. (2000). The seventh moment: Out of the past. In N. Denzin y Y. Lincoln (Eds.), *Hand book of qualitative research* (2nd ed.; pp. 1047-1065). London, UK. SAGE.
- Libre Mercado.com. (2014). *Noticia: Descenso anual del paro*. Recuperado de <http://www.libremercado.com/2015-01-05/el-paro-bajo-en-253627-personas-en-2014-1276537321/>
- Liodice, I. (2012). Orientar a las personas adultas en una sociedad compleja. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(1), 32-12.
- López Bonelli, A. (2003). *La orientación vocacional como proceso. Teoría. técnica y practica*. Buenos Aires: Editorial Bonum S.A.
- López-Barajas, E. y Pérez Juste, R. (1985). *Pedagogía Experimental I*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Lozano González, L., González-Pienda, J., Núñez Pérez, J.C., Lozano Fernández, L.M. (2000). Importancia de las diferentes dimensiones del autoconcepto en la acción tutorial. *Aula abierta*, 76, 3-14.
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès). Barcelona: Dipòsit Digital de Document. Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142928/metinvsocua\\_cap3-11a2016v3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142928/metinvsocua_cap3-11a2016v3.pdf)
- Lucas Mangas, S. La orientación profesional en escuelas-taller-intervención psicosocial. Tabanque: *Revista pedagógica*, 1997, N.12, pags.141-152. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/127581.pdf>
- Lucas, S. y Carbonero, M.A. (2002). *Construyendo la decisión vocacional*. Valladolid: Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Valladolid.
- Lugo Galera, C., Huerta Sobrino, S.; Yfarraguerri Villarreal, L.L. (2014). La Globalización Económica y su Impacto en el Mercado Laboral en México *Daena: International Journal of Good Conscience*. 9(2), 69-89.

- Llano Ortiz, J.C. (2017). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España*. 7º Informe AROPE 2017. Resumen ejecutivo. European Anti Poverty Network Madrid. Recuperado de [https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe\\_AROPE\\_2017\\_Resumen\\_Ejecutivo.pdf](https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2017_Resumen_Ejecutivo.pdf)
- McCarthy, J. (2016). La dimensión de servicio público de la orientación. En A. Manzanares Moya y C. Sanz López (Dir.), *Orientación profesional. Fundamentos y estrategias* (pp. 39-48). Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha, Wolters Kluwer.
- McDonald, V. (1981). Interviewing in Case Study Evaluation. Los Angeles: Aera.
- McWhirter, E. H. (1998). An empowerment model of counsellor training. *Canadian Journal of Counselling*, 32(1), 12-26.
- Malik, B., Sánchez, MF. (2003). Orientación para el desarrollo de la carrera en internet. *Comunicar*, 20(1), 97-109.
- Manzanares Moya, A. (2013). Sistemas integrados de orientación. Una propuesta para la articulación de estructuras y servicios a nivel local. *Revista española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(1), 62-77.
- Manzanares Moya, A. y Sanz López, c. (Dir.) (2016) *Orientación profesional. Fundamentos y estrategias*. Ciudad Real. Universidad de Castilla la Mancha: Wolters Klumer. España.
- Manzano Soto, N., Martín Cuadrado, A. y Ruiz Corbella, M. (2012). El reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral: la formación de orientadores, asesores y evaluadores. *Revista de Educación*, 359, 257-673.
- Martin Cuadrado, A M. (2009). La orientación y formación para el empleo de las personas inmigrantes desde los Centros de Orientación Universitarios (COIE/UNED) *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20(1), 81-84.
- Martínez, O. (2001). *Orientación educativa en la escuela básica. Una propuesta de cambio*. Caracas: UNA.
- Martínez Agut, M.P. (2009). El análisis DAFO en el Técnico Superior de Animación Sociocultural (TASOC): una aproximación. *Quadernsanimacio.net n° 10*. Recuperado de <http://quadernsanimacio.net/ANTERIORES/diez/ANALISIS.pdf>
- Martínez Clares, P. (2008). Orientación Profesional para la transición. En. Echeverría, B. (coord.) *Orientación profesional*, 223-297. Barcelona: Editorial UOC.
- Martínez Clares, P., Martínez Juárez, M. (2011). La orientación en el S.XXI. *Revista Electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, (REIFOP)*, 36(14-1), 253-265. Recuperado de web: <http://www.aufop.com>.
- Martínez González, M. de Codés, (1998). *Orientación escolar*. Madrid: Ed. Sanz y Torres.
- Martínez González, M. de Codés. (2001). *Orientación personal y educativa*, Madrid. UNED.
- Martínez López, A. (2009). Los orientadores laborales. Trabajo cotidiano y efectos sobre sus públicos. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 27(2), 145-169.
- Martínez Mediano C. (coord.) y González Galán, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED.
- Martínez Pellicer, A. (2008). *Universidad y Empleo en la Región de Murcia* (Ponencia). III Jornadas sobre el Espacio Europeo de Educación Superior: "Avanzando hacia Bolonia". Universidad de Murcia. Recuperado de [www.um.es/convergencia/wp-content/uploads/2008/.../antonia-martinez-pellicer.ppt](http://www.um.es/convergencia/wp-content/uploads/2008/.../antonia-martinez-pellicer.ppt)
- Martínez Pellicer, A., Llamas-Botías, A., García-Palma, B. (2014). La orientación profesional en la Universidad como instrumento para la mejora de la empleabilidad. El caso de la Universidad de Murcia (ponencia) XIII Congreso Internacional de Teoría de la Educación. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Volume 139, 1-572. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281404676X>

- Mayntz, R.; Holm, K.; Hübner, P. (1980). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*, Alianza Editorial. Madrid.
- MEC. (2007). *Proyecto de Real Decreto enviado a Consejo de Estado por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*. Working Group Portability of Grants and Loans. (2007). Report to the Bologna Follow Up Group. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Mellers, B. A., Schwartz, A. y Ritov. I. (1999). Emotion-based choice. *Journal of Experimental Psychology: General*, 128(3), 332-345.
- Méndez Garrido, J., Mosnecillo Palomo, M. (2002). Estrategias para la evaluación de programas de Orientación. *XXI Revista de Educación*. 4, 181-202.  
Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/60635792.pdf>
- Méndez-Lois, M. J., Sanjuán Roca, M.M. (2013). *Necesidades de orientación profesional, de mujeres y hombres, en Galicia, en Investigación e Innovación Educativa al Servicio de Instituciones y Comunidades Globales, Plurales y Diversas* (Ponencia) Actas del XVI Congreso Nacional/II Internacional Modelos e Investigación Educativa de la Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE). Alicante, 4-6 septiembre, 2013, 453-461.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2013). *Estrategia de emprendimiento y empleo joven 2013/2016*. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/es/estrategia-empleo-joven/>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2014a). *Programas Operativos Empleo Juvenil 2014-2020*. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/uafse/es/index.html>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2014b). *Programas Operativos Pluriregionales FSE DE Murcia, 2014-2020*. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/uafse/es/index.html>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2014c). *Medidas de impulso a la Activación para el empleo*. Recuperado de <http://prensa.empleo.gob.es/WebPrensa/noticias/ministro/detalle/2306>
- Minor, C.W., Burtnett, F.E. (1980). *Career Education, Career Guidance and Career Development: A Synthesis of Definitions*. Burtnett, F.E. (ed.), *The School Counselor's Involvement in Career Education*, Falls Cruch, VI: APGA.
- Minsky Hyman, P. (1992). La hipótesis de la Inestabilidad financiera Documento de Trabajo nº 74, mayo, The Jerome Levy Economics Institute of Bard College. Traducido al español en *Revista de economía crítica*, 9, 2010 (I),244-248. Recuperado de [http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/revistas/n9/14\\_Hyman\\_Minsky.pdf](http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/revistas/n9/14_Hyman_Minsky.pdf)
- Mira y López, E. (1965). *Manual de orientación profesional*. Buenos Aires. Kapelusz.
- Molina Contreras, D. L. (2004). Concepto de orientación educativa. Diversidad y aproximación *Revista Iberoamericana de Educación*,33/6. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/736Molina108.PDF>
- Montilla Pérez, S. (2003). Orientación profesional para el empleo: un esquema de trabajo multidimensional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.19(1) 25-27.
- Montenegro, M. (2004). Introducción a la Psicología Comunitaria En G. Musitu, J. Herrero, L. Cantera y M. Montenegro *Investigación-acción participativa*. (pp. 135-165). Barcelona: UCO.
- Montsalve Castillo, I. (2013). *El mercado de trabajo en España entre los años 2008 y 2012: desempleo según género, nivel de formación, grupo de edad y tamaño de la empresa*. (Trabajo Fin de Grado) Universidad Politécnica Cartagena. Recuperado de <http://repositorio.bib.upct.es/dspace/bitstream/10317/3452/1/tfg173.pdf>
- Moreno, M. (1998). *Programa para enseñar a tomar decisiones. Guía Didáctica para el tutor*. Editorial: Laertes.
- MOW International Research Team. (1987). *The meaning of working*. London: Academic Press.



- Mudarra, M.J., Lázaro Martínez, A. (2014). La Clave Profesional validación de un instrumento de orientación vocacional. *Revista de investigación psicoeducativa*, 12(6), 887-912.
- Murcia.COM/Molina de Segura. (2013). *Presupuestos municipales 2013*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 de <http://www.murcia.com/molina> .  
www.murcia.com/region/noticias/2013/.../13-presupuestos-municipales.a.. y
- Naciones Unidas. (1999). *Informe la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible*. Nueva York: Recuperado de [http://www.cepal.org/rio20/noticias/paginas/8/43868/Informe\\_Session\\_BPOA.pdf](http://www.cepal.org/rio20/noticias/paginas/8/43868/Informe_Session_BPOA.pdf)
- Naciones Unidas. (2014). *Situación y perspectivas de la economía mundial 2015*. Naciones Unidas Nueva York. Recuperado de [http://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp\\_archive/2015wesp-es-es.pdf](http://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp_archive/2015wesp-es-es.pdf)
- Navarro Ardoy, L.; Rosadas del Amo, S.; Ruiz Ruiz, J. (2004). *La triangulación metodológica en el ámbito de la investigación social: dos ejemplos de uso*. (Comunicación congreso) Recuperado de <http://digital.csic.es/handle/10261/82068>
- Navarro Pérez, J. y Pastor Seller, E. (2017). Desarrollo y vulnerabilidad: Adolescentes en el escenario local en España. *Revista Brasileira de Gestao e Desenvolvimento Regional*, 13(1), 152-173.
- Nolan, S. A., Heinzen, T. (2008). *Statistics for the behavioral sciences*. New York: Worth Publishers.
- Norris, W., Hatch, R.N., Engelkes, J. R. y Winborn, B. B. (1979). *The Career Information Service*, Rand McNally, Chicago 1979.
- O'Connor, M.K., Netting, F.E. y Thomas, M.L. (2008). Grounded Theory Managing the Challenge for Those Facing Institutional Review Board Oversight. *Qualitative Inquiry*, 14, 1, 28-45.
- OCDE. (2003a). *Resumen. Orientación profesional y políticas públicas: principales conclusiones de un estudio de la OCDE*. Recuperado de [www.oecd.org/edu/innovation-education/29888194.pdf](http://www.oecd.org/edu/innovation-education/29888194.pdf)
- OCDE. (2003b). *Review of career guidance policies. Country Notes*, Paris, Author. Recuperado de [http://www.cedefop.europa.eu/files/ETF\\_synthesis\\_report.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/ETF_synthesis_report.pdf)
- OCDE. (2004a). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda.
- OCDE. (2004b). *Orientación profesional y políticas públicas cómo acortar distancias*. Traducción del Ministerio de Educación y Ciencia por acuerdo con la OCDE. Madrid: Secretaría General Técnica Subdirección General de Información y Publicaciones. Recuperado de [www.oecd.org/edu/innovation-education/34529291.pdf](http://www.oecd.org/edu/innovation-education/34529291.pdf)
- OCDE. (2004c). *Orientación profesional. Guía para responsables políticos. París: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico*. Recuperado de <http://www.oecd.org/education/innovation-education/34529291.pdf>
- OECD. (2002). *Career Guidance: new ways forward*. Recuperado de [www.oecd.org/edu/innovation.../19975192.pdf](http://www.oecd.org/edu/innovation.../19975192.pdf) ROPA › EU law and publications › EUR-Lex.
- OECD. (2004a). *Principles of Corporate Governance*. Paris: CDE publications.
- OECD. (2004b). *Career Guidance and Public Policy Bridging the Gap Orientation professionnelle et politique publique Comment combler l'écart*. Paris. Organization for Economic Cooperation and Development.
- OECD. (2006). *Orientación profesional Guía para responsables políticos: Guía*. Paris OECD, The European Commission. Recuperado de [www.sourceOECD.org](http://www.sourceOECD.org)
- OECD. (2008). *Growing Unequal? Income Distribution and Poverty in OECD Countries*. Paris. ¿Crecimiento desigual?: distribución del ingreso y pobreza en los países de la OCDE *Resumen en español*. Recuperado de [www.oecd.org/bookshop](http://www.oecd.org/bookshop)

- OECD y European Commission. (2004). *Career Guidance and Public Policy bridged the gap* Paris; OECD Publications. Recuperado de [www.oecd.org/edu/innovation-education/34050171.pdf](http://www.oecd.org/edu/innovation-education/34050171.pdf)
- OIT. (2009a). *Resolución sobre la formación y el desarrollo de los recursos humanos*, Conferencia Internacional del Trabajo, 88ª reunión. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2009b). *Respuestas de los Servicios Públicos de Empleo a la Crisis Económica*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo
- Olaz, F. (2003). *Modelo Social Cognitivo del Desarrollo de Carrera Evaluar*. Laboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Córdoba (Argentina). ISSN N ° 1667-4545 disponible en <http://revistas.unc.edu.ar/index.p>
- Oliveira-Silva, L.C. y Silva, A.P.S.S. (2015). Florescimento no Trabalho: Interfaces com Comportamentos de Carreira. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 16(2), 197-205
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (2009). *Resolución sobre la formación y el desarrollo de los recursos humanos*, Conferencia Internacional del Trabajo, 88ª reunión. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms\\_162050.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed.../wcms_162050.pdf).
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (2015a). *Perspectivas laborales y sociales en el Mundo Tendencias 2015*. Resumen. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2015/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (2015b). *World Employment and Social Outlook: Trends 2015*. Recuperado de [http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2015/WCMS\\_337069/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2015/WCMS_337069/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT). Christian Viegelahn (2015c) *Cambios profundos en el mercado de trabajo*. Video. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2015/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Steven Tobin (2015d). *Efectos de desempleo de Larga duración*. Vídeo. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2015/lang--es/index.htm>
- Okuda Benavides, M. y Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34, (1), 118-124.
- ONCE-FUNDOSA. (2012). *Informe de Valor compartido 2012*. Recuperado de <http://memoriarsc.fundaciononce.es/valor-compartido/reto-4-las-empresas-del-grupo-fundosa-valor-diferencial-y-competitividad>.
- Ortega, E., Peña, J. (2012). *Claves de la crisis económica española y retos para crecer en la UEM*. Documentos Ocasionales. N. ° 1201. Madrid: Banco de España.
- Padilla-Carmona, M.T. (1999). *El desarrollo profesional en la edad adulta, adaptación y validación del Adulto. Career Concerns Inventory (ACCI) en el contexto español*. (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias de la Educación. Sevilla.
- Padilla-Carmona, M.T. (2001). *Estrategias para el diagnóstico y la orientación profesional de personas adultas*. Barcelona: Laertes.
- Padilla-Carmona, M.T. (2002). *Técnicas e instrumentos para el diagnóstico y la evaluación educativa*. Madrid: CCS.
- Padilla-Carmona, M. T. (2009). El diagnóstico en Orientación Profesional: modalidades e instrumentos. En L. M. Sobrado Fernández y A. Cortés Pascual (Eds.), *Orientación Profesional. Nuevos escenarios y perspectivas*, (p.p.101-118). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Padilla-Carmona, M.T. (2013). Aprender a aprender a lo largo de la vida. En Sánchez García, M.F. (Coord.), *Orientación Profesional y Personal* (pp. p.166-175). Madrid: UNED.

- Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M. (2012). *Cuestionario de necesidades de orientación profesional de personas adultas (NOPPA)*(Inédito). 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 (Proyecto I+D+I 2010-2013, Ministerio de Ciencia e innovación. Referencia EDU2010-21873-C03-01). Documento inédito.
- Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M. (2012). *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*. Jornadas Presenciales de Seguimiento Científico-Técnico de proyectos de Investigación, Madrid, 17 de abril.
- Padilla-Carmona, M.T., Suárez-Ortega, M., Sánchez-García, M.F. (2014). *Necesidades y competencias de las personas adultas para su inserción profesional*. XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación/ *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 139, 297– 04. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814046576> y en [http://ac.els-cdn.com/S1877042814046576/1-s2.0-S1877042814046576-main.pdf?\\_tid=664f6c48-8c45-11e5-bf02-00000aacb362&acdnat=1447666720\\_d6a33d4854d4bdc5239efcc9ec99ad08](http://ac.els-cdn.com/S1877042814046576/1-s2.0-S1877042814046576-main.pdf?_tid=664f6c48-8c45-11e5-bf02-00000aacb362&acdnat=1447666720_d6a33d4854d4bdc5239efcc9ec99ad08)
- Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M. (2016). Necesidades de orientación profesional de usuarios de servicios públicos de empleo en España. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 17(2), 151-162.
- Pantoja Vallejo, A., Campoy Aranda, T. (1997). Un modelo tecnológico de Orientación universitaria en Apodaca, P. y Lobato, C. (1997). *Calidad en la Universidad: Orientación y evaluación*, (pp.95-128). Barcelona: Alertes. Recuperado de [http://www4.ujaen.es/~apantoja/mis\\_libros/mode\\_tecno\\_01.pdf](http://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/mode_tecno_01.pdf).
- Patterson, C. H. (1973). *Teorías Del Counseling Y Psicoterapia* Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Patton, W. y McMahon, M. (2006). The Systems Theory Framework of Career Development and Counseling: Connecting Theory and Practice. *International Journal for the Advancement of Counselling* 28(2), 153-166.
- Patton, W. y McMahon, M. (2006). *Career Development and System Theory* (Second Edition). Rotterdam: Sense Pub.
- Pereira Fernández, A. (2016). Mercado de Trabajo andaluz y juventud: Medios e instrumentos para mejorar el acceso al empleo de los y las jóvenes. *Revista de Educación Social*, 23, 260-280
- Pereira Fernández, A. (2017). La orientación profesional desde un enfoque de la educación social. Un modelo integral de intervención. *Revista de Educación Social*. 24, 1, 622-630
- Pereira González, M. (1995). La fundamentación teórica de la Educación para la carrera. *Revista de Educación*, 307, 309-338.
- Perez Boulosa, A. (2009). Orientación para la Inserción profesional: estrategias y recursos. En Sobrado, *Orientación Profesional*, (pp.263-285). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Pérez Campos, M I. (2013). El empleo juvenil en la Unión Europea. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLVI, 169-190.
- Pérez Escoda, N., Ribera Cos, A. (2009). Las competencias emocionales en los procesos de inserción laboral. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20(3), 251-256.
- Pérez Escoda, N., Bisquerra Alzina, R. (2013). ¿Consulta o asesoramiento? análisis del uso de estos términos entre los profesionales de la orientación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(3), 27-42.
- Pérez Juste, R. (2000). La evaluación de programas educativos: conceptos básicos, planteamientos generales y Problemática. *Revista de Investigación Educativa*, 18(2), 261-287.

- Pérez Juste, R. (2012). *Estadística Aplicada a la Educación*. Madrid: ENED
- Pérez Juste, R., Galán Gonzalez, A., Quintanal Diaz, J. (2012). *Métodos y diseños de Investigación en Educación*. Madrid: UNED.
- Pérez Serrano, G. (1994): *Investigación cualitativa, Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla, S.A.
- Pérez Serrano, G. (coord.). (2004). *Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación sociocultural*. Aplicaciones prácticas. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.
- Pereira Fernández, A. (2016). El mercado de trabajo andaluz y juventud: medios e instrumentos para mejorar el acceso al empleo de los y las jóvenes, *RES Revista de Educación Social*, 23, 260-275
- Pereira Fernández, A. (2017). La orientación profesional desde el enfoque de la educación social, un modelo integral de intervención. *RES Revista de Educación Social*, 24, 622-630. Recuperada de <http://www.eduso.net/res/admin/archivo/docdow.php?id=992>
- Pereira González, M. (1995). La fundamentación teórica de la educación para la carrera. *Revista de Educación*, 307, 309-338.
- Pereira Perez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación. Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, XV (1),15-29. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/277819270\\_](https://www.researchgate.net/publication/277819270_)
- Person, F. (1909). *Choosing a vocation*. New York Houghton Mifflin Company. Recuperado de <https://archive.org/details/choosingavocati00parsgoog>.
- Piqueras Gómez, R. (2014). *Seguimiento de la orientación*. (Ponencia) II jornadas de Orientación e Intermediación laboral Universidad de Murcia. Recuperado de [http://orientacion.observalocal.com/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=566&view=viewdownload&catid=3&cid=6](http://orientacion.observalocal.com/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=566&view=viewdownload&catid=3&cid=6)
- Planas Domingo, J. A., Cobos Cedillo, A., Gutiérrez-Crespo Ortiz, E. (2012). *Manual de asesoramiento y orientación vocacional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Portal del Sistema Nacional de Empleo. (2017). *Relación de agencias de colocación que actúan en el ámbito de la Región de Murcia*. Recuperado de [https://www.sistemanacionalempleo.es/AgenciasColocacion\\_WEB/consultarAgenciasColocacion.do?idComunidadAmbito=14&modo=mostrarAgencias&origen=listado](https://www.sistemanacionalempleo.es/AgenciasColocacion_WEB/consultarAgenciasColocacion.do?idComunidadAmbito=14&modo=mostrarAgencias&origen=listado)
- Publico.es. (2015). Encuesta de Condiciones de Vida del INE. Recuperado de <http://www.publico.es/sociedad/pobreza-y-precariedad-espana-lider.html>
- Rappaport, J. (2005). Community Psychology Is (Thank God) More Than Science *American Journal of Community Psychology*, 35, 231-238.
- Red para la Innovación en la Orientación y el Asesoramiento de la Carrera en Europa (NICE). (2012). *Manual Nice para la formación académica de profesionales de la Orientación y Asesoramiento de la carrera*. Recuperado de [www.nice-network.eu/wp-content/uploads/2016/03/NICE-Handbook-Es...](http://www.nice-network.eu/wp-content/uploads/2016/03/NICE-Handbook-Es...)
- Región de Murcia. (2013a). *Programa operativo empleo juvenil, región de Murcia 2014-2020*. Unión Europea. Recuperado de [http://www.mitramiss.gob.es/uafse/es/fse\\_2014-2020/programas\\_operativos/regionales/P.O.\\_FSE\\_14-20\\_MURCIA.pdf](http://www.mitramiss.gob.es/uafse/es/fse_2014-2020/programas_operativos/regionales/P.O._FSE_14-20_MURCIA.pdf)
- Región de Murcia. (2013b). *Pacto Regional por la Economía Social (2013-2015)*. Recuperado de [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=14051&IDTIPO=100&RASTRO=c895\\$](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=14051&IDTIPO=100&RASTRO=c895$)
- Renci, M.R. (Coordinadora), D` Angelo, A., Gutiérrez, V., Welsh, P. (2018) Buenas Prácticas e innovaciones para la inclusión de mujeres jóvenes al mundo laboral en América Latina, El Caribe y la Unión Europea. Fundación EU-LAC y programa EUROSocial. Hamburgo, Alemania. Recuperado de [https://eulacfoundation.org/es/system/files/buenas\\_practicas\\_genero\\_alc\\_ue.pdf](https://eulacfoundation.org/es/system/files/buenas_practicas_genero_alc_ue.pdf)

- Repetto, E. (1995). El programa de orientación metacognitiva en el marco de la reforma. En Pérez Juste, R., García Llamas, J.L y Martínez Mediano, C. (Eds.). *Evaluación de programas y centros educativos* (pp.193-206). Madrid: UNED.
- Repetto, E. (2002). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Vol. I. Marco conceptual y metodológico*. Madrid: UNED.
- Repetto, E. (2006). International competencies for educational and vocational guidance practitioners: an IAEVG trans-national study. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 8, 135-195. Recuperado de <https://ede.educacion.gob.es/publiventa/detalle.action?cod=14737>
- Repetto, E., Ballesteros, B. y Malik, B. (2000). *Tareas y formación de los orientadores en la Unión Europea*. Madrid: UNED.
- Repetto, E.; Ferrer-Sama, P. y Manzano, N. (2008a). Validation of the competency framework for educational and vocational guidance practitioners: A study of prior training and competency relevance. *Journal for Educational and Vocational Guidance*, 8(3), 163-175.
- Repetto, E.; Ferrer-Sama, P. y Manzano, N. (2008b). Setting the scene: Competencies for training counsellor practitioners. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*. 8(3), 145-153.
- Repetto Talavera, E. Mudarra M.J., Manzano, N., Uribarri, M., Velaz de Medrano, C. (2009). Acreditación de competencias de los orientadores profesionales en contextos no escolares: El proyecto Europeo EAS. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20 (3), 225-237.
- Reyero, E., Luebgo B. (2011). *Fuentes de información de la Unión Europea y Organismos Internacionales*. Vitoria: Mercodes.
- Rivas Martínez, F. (1998). *Psicología vocacional enfoques del asesoramiento*. Madrid: Morata
- Robertson, Peter J. (2013). Mental Career guidance and public mental International. *Journal for Educational and Vocational Guidance*, 13(2), 151-164.
- Robertson Peter, J. (2015). Towards a capability approach to careers: applying Amartya Sen's thinking to career guidance and development. *International. Journal for Educational and Vocational Guidance*, 15(1), 75-88.
- Rodríguez Díez, A. (1990). Aproximación a la educación vocacional. Una perspectiva desde la reforma educativa. Enseñanza & Teaching. *Revista interuniversitaria de didáctica*, 8, 125-144. Recuperado de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20388/aproximacion\\_educacion.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20388/aproximacion_educacion.pdf)
- Rodríguez Espinar, S. (1986). *La función orientadora y la actuación profesional del orientador*. Barcelona: Oikos-Tau.
- Rodríguez Espinar, S. (1989). *Problemática y tendencias de la Orientación Universitaria*. En AEOEP. La Reforma Educativa: Un reto para la orientación. V Jornadas Nacionales de Orientación Educativa. Valencia: AEOEP.
- Rodríguez Espinar, S. (1998). La función orientadora: claves para la acción. *Revista de Investigación Educativa*, 16 (2), 5-24.
- Rodríguez Fernández, S., Suárez Ortega, M., Padilla Carmona, M.T., Chisvert Tarazona, M.J. y Martínez García, I. (2012). *Los servicios de orientación para el empleo en Andalucía*. I Congreso Internacional e Interuniversitario de Orientación educativa y profesional. Málaga, 18-20 de octubre.
- Rodríguez Fernández, S., Suárez Ortega, M., Padilla Carmona M.T. (2013). Necesidades de orientación para el empleo en Andalucía. En *Investigación e Innovación Educativa al Servicio de Instituciones y Comunidades Globales, Plurales y Diversas*, Actas del XVI Congreso Nacional / II Internacional Modelos de Investigación Educativa de la Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE), 512-520. Recuperado de [http://www.uv.es/aidipe/congresos/Actas\\_XVI\\_Congreso.pdf](http://www.uv.es/aidipe/congresos/Actas_XVI_Congreso.pdf)

- Rodríguez Moreno, M. L. (1992). *El mundo del trabajo y las funciones del orientador. Fundamentos y propuestas formativas*. Barcelona: Barcanova.
- Rodríguez Moreno, M. L. (1998). *La Orientación Profesional I Teoría*. Barcelona: Ariel.
- Rodríguez Moreno, M. L. (2003a). *Cómo orientar hacia la construcción del proyecto profesional*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Rodríguez Moreno, M. L. (2003b). *Orientación Profesional: un proceso a lo largo de la vida*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Rodríguez-Moreno, M. L. (2009). Técnicas y recursos de Orientación Profesional. En L. M. Sobrado Fernández y A. Cortés Pascual (Eds.), *Orientación Profesional. Nuevos escenarios y perspectivas* (pp.77-99). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Rodríguez-Moreno, M. L., Sandín Esteban, M. P., Buisán Serradell, C. (2000). La conducta exploratoria: concepto y aplicaciones en orientación profesional. *Revista de Educación*, 321,153-186.
- Romero, A. (2002). *Globalización y pobreza*. Colombia: Ediciones Unariño.
- Romero Rodríguez, S. (2003). La construcción de proyectos profesionales y vitales: Aplicación de la orientación a personas en centros de formación y en busca de su primer empleo. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 55 (3), 425-432.
- Romero Rodríguez, S. (2004). Aprender a construir proyectos profesionales y vitales. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 15 (2) ,337-354.
- Romero Rodríguez, S. (2009). El proyecto vital y profesional. Nuevos escenarios y perspectivas. En Sobrado Fernández, L. y Cortés Pascual, A. *Orientación profesional* (pp.119-142). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Romero Rodríguez, S. (2013). Hacia una orientación profesional sistémico-narrativa. En: *Figuera Gazo P. (Coord.). Orientación profesional y transiciones en el mundo global. Innovaciones en orientación sistémica y en gestión personal de la carrera* (pp.125-169). Barcelona: Laertes.
- Romero Rodríguez, S. y Figuera Gazo, P. (2016). La orientación en la universidad en A. Manzanares Moya y C. Sanz López (dir.), *Orientación profesional. Fundamentos y estrategias* (pp. 163-221). Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha, Wolters Kluwer.
- Romero Rodríguez, S, Álvarez Rojo, VB., Seco Fernández, M., Lugo Muñoz, M. M. (2014). *Orient@cual: Programa de orientación para le elaboración del proyecto profesional y vital*. Universidad de Sevilla. Recuperado de <http://www.orientacual.es/portal/programa/programa-completo.html>
- Romero Rodríguez, S., Álvarez Rojo, VB., Seco Fernández, M., Lugo Muñoz, M. M. (2015). Orientar desde el ser algunas aportaciones del programa Orient@cual para la elaboración del proyecto profesional y vital de alumnado de PCPI y CFGM. *Revista Electrónica Interuniversitaria de formación del profesorado*,18(2),75-89.
- Rowlands, J. (1995). Empowerment examined. *Develomnet in Practique*,5. (2),101-107.
- Rowlands, J. (1997). *Questioning Empowerment*. UK: Oxfam Print Unit.
- Rubio Arribas, F.J. (2012). Una mirada sociológica al desempleo. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*,34(2). Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/40729/39048>
- Rubio Arribas, F.J. (2013). Tengo 50 años ¿Y qué? Dificultades y estrategias en el retorno al mercado de trabajo. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*,40 (4),1-16. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/download/48338/45222>
- Rubio Hurtado, J.L y Berlanga Silvente, V. (2012). Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico. *Revista d'innovació i Recerca en Educació*,5(2), 83-100.

- Ruiz, A. (2008). La muestra: algunos elementos para su confección. Fitxa metodològica. REIRE: *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 1, 75-88. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/REIRE>
- Ruiz Carrascosa, J. (2010). La inserción laboral de los titulados de la UNED. Formación continua y vías de acceso al empleo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21(2), 412-422.
- Ruiz del Cerro, J. (2000). *La orientación laboral. Actividades, reflexiones y propuestas metodológicas para trabajar con desempleados*. Murcia: Ed. Diego Marín. URI. <http://hdl.handle.net/10201/14387>
- Ruiz del Cerro, J. (2005). *La búsqueda de empleo. El currículum Vitae*. Servicio Regional de Empleo y Formación –SEF. II presentación en Feria de Formación profesional de la Región de Murcia. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/13278>
- Ruiz del Cerro, J. (2009). *Cómo encontrar mi primer empleo (universitarios)*. (Presentación). Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/14387> <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/13280>
- Ruiz del Cerro, J., Meroño Méndez, A. M., Palazón Ponce, C., García Ferrández, A., Sánchez López, G., Nicolás Martínez, J. (2007). *Murcia Orienta*. Servicio Regional de Empleo y Formación. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/13276>
- Salazar Pérez, M., y Cannella, G. S. (2011). Using situational analysis for critical qualitative research purposes. In N. K. Denzin y M. D. Giardina (Eds.), *Qualitative inquiry and global crisis* (pp. 97-117). Walnut Creek, CA.
- Salmerón Pérez, H. (2010). Los servicios de orientación en la Universidad: procesos de creación y desarrollo. *Ágora digital*. Monográfico, 2, 1-18 Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/3453>
- Sánchez J.I. (2013). *Evolución de la Orientación e Intermediación en el Nuevo Marco de las Políticas de Empleo*, (ponencia) I jornada orientación e Intermediación en la Universidad de Murcia. Recuperado de <http://www.um.es/observalocal/index.php/formacion-divulgacion/orientacion-e-intermediacion/1961-ponencia-nacho-sanchez-evolucion-de-la-orientacion-e-intermediacion-en-el-nuevo-marco-de-las-politicas-de-empleo>.
- Sánchez García, M.F. (1998). Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 9(15), 87-107. Recuperado de [www2.uned.es/reop/pdfs/1998/09-15-1---087-Sanchez.pdf](http://www2.uned.es/reop/pdfs/1998/09-15-1---087-Sanchez.pdf)
- 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.
- Sánchez García, M.F. (coord.). (2013). *Orientación profesional y personal*. Madrid: UNED.
- Sánchez García, M.F., Manzano Soto, N. (2008). *Orientación profesional*. Madrid: UNED.
- Sánchez García, M.F., Álvarez González, M. (2012). *Bases teórico-prácticas de la orientación profesional*. Madrid: UNED.
- Sánchez García, M. F., Guillamón Fernández, J. R., Ferrer-Sama, P., Martín Cuadrado, A., Villalba Vilchez, E. y Pérez González, J. C. (2008). Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo. *Revista de Educación*, 345, 329-352.
- Sánchez García, M.F., Álvarez González, B., Manzano Soto, N. y Pérez-González, J.C. (2009). Análisis de las competencias del orientador profesional. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20 (3), 284-299.

- Sánchez García, M.F., Suárez Ortega, M., Manzano Soto, N., Oliveros Martín-Varés, L., Lozano Santiago, S., Fernández D., Andrea, B. y Malik Liévano, B. (2011). Estereotipos de género y valores sobre el trabajo entre los estudiantes españoles. *Revista de Educación*, 355, 331-354.
- Sánchez García, M.F. (coord.), Álvarez González, M., Arraiz Perez, A., Ceinos Sanz. M., Fernández Rey, E., Sabirón Sierra, F., Sobrado Fernández, L., Suarez Ortega, M. (2017). *Orientación para el desarrollo profesional*. Madrid: UNED.
- Sánchez García, M.F. (2009). La Orientación Laboral en contextos de diversidad personal, social y cultural. En L. M. Sobrado Fernández y A. Cortés Pascual (Eds.), *Orientación profesional. Nuevos escenarios y perspectivas*, (pp.161-181). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Sánchez Gómez, M.C. (2015). La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos. *Revista de Educación*, volumen monográfico nº extra. Congreso Iberoamericano de investigación Cualitativa, 11-30.
- Sánchez Vidal, A. (2007). *Manual de Psicología Comunitaria*. Madrid: Pirámide.
- Sancho Comíns, J. y Reinoso Moreno, D. (2012). La delimitación del ámbito rural: una cuestión clave en los programas de desarrollo rural. *Estudios Geográficos*, 73(273), 599-624.
- Sanchiz Ruíz M.L. (2009). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Edita: Publicaciones de la Universidad Jaime I. Recuperado de <http://www.uji.es/bin/publ/editions/modpsico.pdf> y <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/23882/s4.pdf?sequence=6>
- Sanz López, C. (2010). La orientación profesional en los sistemas de formación profesional. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21(3),643-652.
- Sanz López, C. y Manzanares Moya, A. (2016). El modelo de orientación profesional en cuestión. Revisión de sus referentes teórico-prácticos. En A. Manzanares Moya y C. Sanz López (dir.), *Orientación profesional. Fundamentos y estrategias* (pp. 65-87). Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha, Wolters Kluwer.
- Sanz Oro, R. y Sobrado Fernández, L. (1998). Roles y funciones de los orientadores. *Revista de Investigación Educativa*, 16(2), 25-57.
- Sarasola Ituarte, L. (2010). Formación y Orientación para el empleo En Echeverría, B., *Orientación profesional* (pp.301-352). Barcelona: Editorial UOC.
- Sassen, S. (2015). La ciudad global: introducción a un concepto. En BBMV, 2015. *Las múltiples caras de la Globalización*. Ed. BBMV.
- Savickas, M. L. (2012). Constructing Careers: Actors, Agents, and Authors. *The Counseling Psychologist* XX(X) 1-15.
- Savickas, M.L. (2012). Life Design: A paradigm for career intervention in the 21st century. *Journal of Counseling and Development*. 90 (1), 13-19.
- Savickas, M. L. (2013). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counselling: Putting theory and research to work* (2ª Ed.) (p. 147-183). Hoboken: Wiley.
- Schiersmann, C., Estelt, B.J., Katsarov, J., Mulvey, R., Reid, H., & Weber, P. (2012). *Manual NICE para la Formación Académica de Profesionales de la Orientación y Asesoramiento de la Carrera. Puntos comunes de referencia*. Heidelberg, Germany: Red para la Innovación en la Orientación y el Asesoramiento de la Carrera en Europa, Heidelberg University.
- Schlossberg, N.K. (1984). *Counseling adults in transition*. New York: Springer Pub. Co.
- SEFCARM (2007). Ruiz del Cerro, J. (coord.). *Murcia Orienta*. Servicio Regional de Empleo y Formación. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/13276>
- SEFCARM.es (s/f). *Manual plataforma de orientación laboral de la región de Murcia- Pol*. Recuperado el 2 junio de 2014 de <https://aplicaciones.sef.carm.es/comunvc/faces/inicio/menulnicio.jsp>



- SEFCARM.es. (2010a). *Balance de los servicios de orientación profesional Año 2009*. SEF Estudios. Recuperado el 4 de febrero de 2015 de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=12873&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m29945,12510](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=12873&IDTIPO=100&RASTRO=c$m29945,12510)
- SEFCARM.es (2010b). *Carta de Servicios para la Red de Oficinas de Empleo de la Región de Murcia*. Recuperado 20 de enero de 2015 de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=4934&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m5080,5151](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=4934&IDTIPO=246&RASTRO=c$m5080,5151)
- SEFCARM.es. (2011a). *Balance de los servicios de orientación profesional. Año 2010*. Recuperado el 2 de enero de 2015 de: [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=12873&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m9983,12510](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=12873&IDTIPO=100&RASTRO=c$m9983,12510)
- SEFCARM.es (2011b). *Memoria SEF 2010*. Recuperado el 1/1/2015 de [http://www.murciaempleo.es/web/pagina?IDCONTENIDO=10516&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m5060,15652](http://www.murciaempleo.es/web/pagina?IDCONTENIDO=10516&IDTIPO=246&RASTRO=c$m5060,15652)
- SEFCARM.es (2012a). *Manual plataforma de orientación laboral de la región de Murcia - POL*. Recuperado de <https://aplicaciones.sef.carm.es/comunvc/faces/inicio/menulnicio.jsp>
- SEFCARM.es (2012b). *Memoria SEF 2011*. Recuperado el 1/1/2015 de [http://www.murciaempleo.es/web/pagina?IDCONTENIDO=10516&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m5060,15652](http://www.murciaempleo.es/web/pagina?IDCONTENIDO=10516&IDTIPO=246&RASTRO=c$m5060,15652)
- SEFCARM.es. (2013a). Prensa en la CARM. *Convenios colectivos en materia de empleo 2013*. Recuperado el 20 diciembre de 2013 de: [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=67622&IDTIPO=10&RASTRO=c\\$m29945,6646](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=67622&IDTIPO=10&RASTRO=c$m29945,6646)
- SEFCARM.es (2013b). *Memoria SEF 2012*. Recuperado el 1/1/2015 de [www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=11936&IDTIPO](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=11936&IDTIPO)
- SEFCARM.es (2014a). *Memoria 2013*. Recuperado el 1/1/2015 de [http://www.murciaempleo.es/web/pagina?IDCONTENIDO=10516&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m5060,15652](http://www.murciaempleo.es/web/pagina?IDCONTENIDO=10516&IDTIPO=246&RASTRO=c$m5060,15652)
- SEFCARM.es (2014 b). Datos de empleo mes de noviembre. *Boletín de Empleo y Formación, 9-2014*. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46951&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m6889,6538](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46951&IDTIPO=100&RASTRO=c$m6889,6538)
- SEFCARM.es. (2015a). *Memoria SEF 2014*. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m5060](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c$m5060)
- SEFCARM.es. (2015b). *Presentación Servicio Regional de Empleo*. Recuperado el 5 de enero de 2015 de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5063&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m5060](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5063&IDTIPO=100&RASTRO=c$m5060)
- SEFCARM.es. (2015c). *Programa Operativo de Empleo juvenil 2014,2020*. Recuperado el 27 de septiembre de 2015 de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=51185&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m29945,15690,50461](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=51185&IDTIPO=100&RASTRO=c$m29945,15690,50461) y <http://www.empleo.gob.es/uafse/>
- SEFCARM.es. (2015d). *Declaraciones director del SEF, Alejandro Zamora - Jornada Garantía Juvenil. I*. Recuperado el 4 de febrero de 2015 de [www.carm.es](http://www.carm.es) › Inicio › Juventud › Notas de Prensa.

- SEFCARM.es. (2015e). *La Comunidad trabaja para impulsar diez nuevas lanzaderas de empleo*. Recuperado el 15 de noviembre de 2015 de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=81342&IDTIPO=10&RASTRO=c\\$m29945,6646](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=81342&IDTIPO=10&RASTRO=c$m29945,6646)
- SEFCARM.es. (2015f) Noticias 21/01/2015. *La Comunidad y el Ayuntamiento de Molina de Segura destinan cerca de 700.000 euros a formar a desempleados jóvenes del municipio*. Recuperado el 22/01/2015 de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=78276&IDTIPO=10&RASTRO=c\\$m6646](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=78276&IDTIPO=10&RASTRO=c$m6646)
- SEFCARM.es (2015g). *Empleo Público Local, Institucional y entidades sin ánimo de lucro*. Recuperado el 12 de enero de 2015 de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=30620&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m30084,31622](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=30620&IDTIPO=100&RASTRO=c$m30084,31622)
- SEFCARM.es (2015h). *Plataforma de orientación laboral de la región de Murcia*, pp.1-30. Recuperado de <https://aplicaciones.sef.carm.es/comunvc/inicio/menuulnicio.jsp>
- SERCARM.es (2015i) *Boletín de Empleo y Formación*, 10, 2015. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=50460&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m29945,6621,6538](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=50460&IDTIPO=100&RASTRO=c$m29945,6621,6538)
- SEFCARM.es. (2016a). *Memoria SEF 2015*. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m5060](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c$m5060)
- SEFCARM.es. (2016b). *Boletín de Empleo y Formación*, 5. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=52419&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m5082,19918,20020](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=52419&IDTIPO=100&RASTRO=c$m5082,19918,20020)
- SEFCARM.es. (2016c). *Boletín de Empleo y Formación*, 10. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6538&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m6889](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6538&IDTIPO=100&RASTRO=c$m6889)
- SEFCARM.es (2016d). El paro registra en el mes de mayo un nuevo descenso de casi 3.700 personas en la Región. *Boletín de Empleo y Formación*, 2016 mayo. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=85328&IDTIPO=10&RASTRO=c\\$m29945,6646](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=85328&IDTIPO=10&RASTRO=c$m29945,6646)
- SEFCARM.es. (2017) *Memoria SEF 2016* [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m5060](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c$m5060)
- SEFCARM.es. (2018) *Memoria SEF 2017*. Recuperado de [http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m5060](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=15652&IDTIPO=100&RASTRO=c$m5060)
- SEPE. (2012). Plan extraordinario de medidas de orientación, formación profesional e inserción laboral. *Boletín Oficial del Estado*, 220 del 12 septiembre 2012, pp.64408-64420. Recuperado de <http://www.sepe.es/LegislativaWeb/buscarInformacionLeg.do?tipo=espORI>
- SEPE. (2014a). *Plan anual política de empleo 2014*. Versión web NIPO: 274-14-169-22. Madrid: SEPE, Recuperado de [https://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/publicaciones/pdf/pdf\\_empleo/pape\\_2014.pdf](https://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/publicaciones/pdf/pdf_empleo/pape_2014.pdf)
- SEPE. (2014b). *Estrategia Española de Activación para el Empleo 2014-2016*. Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado. Madrid. Recuperado de [https://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/publicaciones/pdf/pdf\\_empleo/estrategi\\_a\\_14\\_16.pdf](https://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/publicaciones/pdf/pdf_empleo/estrategi_a_14_16.pdf)

- SEPE. (2015a). *Escuelas taller y casas oficios normativa aplicable*. Recuperado de <https://www.sepe.es/LegislativaWeb/buscarInformacionLeg.do?tipo=espESC>.
- SEPE. (2015b). *Agencias de colocación*. Recuperado el 2 de noviembre de 2015 de [https://www.sepe.es/contenidos/personas/encontrar\\_empleo/agencias\\_colocacion.html](https://www.sepe.es/contenidos/personas/encontrar_empleo/agencias_colocacion.html)
- SEPE. (2016). *Transferencias de gestión*. Recuperado de [https://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/normativa/transferencias\\_gestion.html](https://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/normativa/transferencias_gestion.html)
- SEPE. (2017a). *Relación de agencias de colocación que actúan en el ámbito de la Región de Murcia*. Recuperado de [https://www.sepe.es/contenidos/personas/encontrar\\_empleo/agencias\\_colocacion.html](https://www.sepe.es/contenidos/personas/encontrar_empleo/agencias_colocacion.html)
- SEPE. (2017b). *Informe del mercado de Trabajo Estatal. Datos 2016*. Madrid: Servicio Público de Empleo Estatal. [www.sepe.es](http://www.sepe.es)
- SEPE. (2017c). *Informe del Mercado de Trabajo de los Mayores de 45 años Estatal*. Madrid, Servicio Público de Empleo Estatal
- SEPE (2018). *Evolución del paro registrado según sectores. Últimos 10 años*. Madrid: Servicio Público de Empleo Estatal. Recuperado de [https://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/estadisticas/datos\\_avance/pdf/empleo/evolparoseries.pdf](https://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/estadisticas/datos_avance/pdf/empleo/evolparoseries.pdf)
- Serrano Pascual, A., Fernández Rodríguez, C.J., Artiaga Leiras, A. (2012). Ingenierías de la subjetividad del caso de la orientación para el empleo. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, 138, 41-62.
- Servici Valencià d'ocupació i formació (2016). *Avalem a joves. Plan Integral de formación y empleo para jóvenes 2016-2020*. Generalitat Valenciana. Recuperado de <http://www.servef.gva.es/documents/161661193/162723838/Avalem+Joves+-+Plan+Integral+Empleo+y++Formación+2016-2020+CAST.pdf/0d966c97-5bb4-4a86-be93-460ef55f3f41>
- Servicio de Estadística de Economía y Hacienda. (2009). *Memoria Estadística 2008. Padrón Municipal de Habitantes de Murcia*, Murcia 2009 <http://www.papelaweb.com>. Recuperado de <http://www.murcia.es/memoriaestadistica/flash/>
- Shiller, R. J. (2009). *El estallido de la burbuja. Cómo se llegó a la crisis y cómo salir de ella*. Barcelona: Gestión 2000.
- Singer, P. (2002). *One World. The Ethics of Globalization*. New Haven-Londres: Yale University Press.
- Sistema Nacional de Empleo. (2014). *Agencias colocación Murcia*. Recuperado el 3 de marzo de 2015 de [http://www.sistemanacionalempleo.es/AgenciasColocacion\\_WEB/consultarAgenciasColocacion.do?origen=listado](http://www.sistemanacionalempleo.es/AgenciasColocacion_WEB/consultarAgenciasColocacion.do?origen=listado)
- Smart, R. y Peterson, C. (1994). Super's stages and the four-factor structure of the Adult Career Concerns Inventory in an Australian sample. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 26, 243-257.
- Sobrado Fernández, L. (1992). *Intervención Psicopedagógica y Orientación Educativa*. Barcelona: PPU.
- Sobrado Fernández, L. M. (1996). Formación y profesionalización de orientadores: Modelos y procesos. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa* (2), 2.
- Sobrado Fernández, L. M. y Cortés Pascual, A. (coords.) (2009). *Orientación Profesional. Nuevos escenarios y perspectivas*, Madrid: Biblioteca Nueva.
- Sobrado Fernández, L.; Ceinos Sanz, C. y García Murias. (2012). Utilización de las TIC en orientación profesional: Experiencias innovadoras. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*. [online]. 2012, (9), 23 pp. 2-10.

- Sobrado Fernández, L.M. y Ceinos Sanz, C. (2017). Modelos emergentes en orientación profesional (pp. 67-102). En M.F. Sánchez-García (Coord.), *Orientación para el Desarrollo Profesional*. Madrid: UNED.
- Stake, R. (1994). Case studies. En Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. (eds.): *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Stenhouse, L. (1981). *Case Study in Educational Research and Evaluation*. Mimeo. East Anglia: Norwich.
- Stenhouse, L. (1991). *Investigación y desarrollo del currículum*. Madrid: Ediciones Morata.
- Suárez Ortega, M. (2004). *Las mujeres adultas ante los procesos de re-inserción laboral. Un estudio en contextos locales de la provincia de Sevilla*. Diputación Provincial de Sevilla.
- Suárez Ortega, M. (2005). *El grupo de discusión. Una herramienta para la investigación cualitativa*. Barcelona: Laertes.
- Suárez Ortega, M. (2008). *El proyecto profesional y de vida de mujeres adultas con escasa cualificación. Un reto para la intervención orientadora*. Sevilla: Mergablum. CARL. Junta de Andalucía.
- Suárez Ortega, M. (2009). The life history as a learning and career development method for adult women. En Czerka, E., Mechlińska-Pauli, M. (eds.), *Teaching and learning in different cultures. An adult education perspective*. Gdańsk 2009: Gdańsk Higher School of Humanities Press.
- Suárez-Ortega, M. (2013). Performance, reflexivity and learning through biographical-narrative research. *Qualitative Inquiry*, 19(3), 189-200.
- Suárez-Ortega, M., Padilla Carmona, M.T., Sánchez García, M.F. (2013). Factores condicionantes del desarrollo de buenas prácticas en servicios de orientación de personas adultas. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11. Recuperado de [ride.org.mx/1-11/index.php/RIDASECUNDARIO/article/download/630/617](http://ride.org.mx/1-11/index.php/RIDASECUNDARIO/article/download/630/617)
- Suárez-Ortega, M., Sánchez García, M.F., y García-García, M.C. (2016). Caracterización de buenas prácticas y necesidades de mejora en los servicios de orientación para el empleo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 27(3), 43-60.
- Super, D.E. (1953). A Theory of Vocational Development. *American Psychologist*, 8, 185-190.
- Super D. E. (1976). *Career Education and the Meanings of Work*. Washington D.C.: US. Office of Education.
- Super, D.E. (1980). A Life Span, Life-Space Approach to Career Development, *Journal of Vocational Behavior*, 16, (3). pp. 282-298.
- Super, D.E. (1992). Toward a comprehensive theory of career development. En D.H. Montross y C.J. Shinkman (eds.), *Career development: theory and practice* (pp. 35-64). Springfield: Charles C. Thomas.
- Super, D.E. y Knasel, E.G. (1981). Career development in adulthood: some theoretical problems and a possible solution. *British Journal of Guidance and Counselling*, 9, 194-201.
- Super, D.E., Thompson, A.S. y Lindeman, R.H. (1988). *Adult Career Concerns Inventory*. Palo Alto: Consulting Psych. Press.
- Sverko, B. (2001). Life roles and values in International Perspective: Super's contribution through the Work Importance Study. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14, 43-58.
- Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, Noriega Editores.
- Tanggaard, L. (2009). The research interview as a dialogical context for the production of social life and personal narratives. *Qualitative Inquiry*, 15, 1498-1515.
- Taveira, M.C., Cardoso, B. y Marques, C. (2017). Factores sociocognitivos e resultados da gestão pessoal da carreira em desempregados portugueses. *Revista de Estudos e Investigação em Psicologia y Educación*, 07, 113-117. doi: <https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.07>

- Taveira, M.C. y Rodríguez Moreno, M.L. (2010). La gestión personal de la carrera y el papel de la orientación profesional. Teoría, práctica y aportaciones empíricas. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21, 335-345.
- Taylor, S. J., y Bodgan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona. Paidós.
- Teddlie, C., Tashakkori, A. (2009). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*. Thousand Oaks CA: Sage.
- Teddlie, C., Tashakkori, A. (2010). *Overview of contemporary issues in mixed methods research, in Sage Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. Tashakkori, A. and Teddlie, C. (Eds) 2010, Sage, California.
- Teddlie, Ch. y Tashakkori, A. (2011). Mixed Methods Research: Contemporary Issues in an emerging field, (pp.285-300). En N. K. Denzin Y. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*, California, Thousand Oaks, SAGE Publications, In.
- Teijeiro Bernárdez, A.B. (2011). *Orientación vocacional en adultos y realización personal*. Universidad Católica Argentina, Esperanza: Ed. Contexto.
- Tiedeman, D.V. and O'Hara, R.P. (1963). *Career development: Choice and adjustment*. New York: College Entrance Examination Board.
- Tocornal, X., Tapia, P., Anaya, J. (2011). *Evaluación buenas prácticas, aprendizajes y desafíos para la prevención del delito y la violencia*. Chile: Open Society Foundations.
- Tolbert, E.L. (1982). *Técnicas de asesoramiento en orientación profesional*. Barcelona: Oikos, Tau.
- Torres, J. (1998). *Globalización e interdisciplinariedad: el currículum integrado*. Madrid: Morata.
- Toscano Cruz, M. O. (2010). Necesidad de la Orientación en la Universidad. *Ágora digital Monográfico* nº 2. Recuperado de <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/articulos.htm>.
- Tugores Ques, J. (2010). Racionalidad Versus intereses hacia una economía política de la globalización + crisis. *Revista de Economía Crítica*, 10(2),177-195. Recuperado de <http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/revistas/n10/8.pdf>
- Trujillo F. (2010). *El análisis DAFO en el diseño de proyectos educativos: una herramienta empresarial al servicio de la educación*. Recuperado de: <http://educacontic.es/blog/el-analisis-dafo-en-el-diseno-de-proyectos-educativos-una-herramienta-empresarial-al-servicio>
- TVE.ES. (2015). El Paro en España recuperado el 25 de septiembre de 2015. Recuperado de <http://www.rtve.es/noticias/20150723/numero-parados-bajo-segundo-trimestre-295600-tasa-desempleo-cayo-2237/1185400.shtml>
- Tyler, L. (1978). *La función del orientador*. México: Trillas.
- Unión Europea. (2003). Dictamen de 10 de enero de 2003 sobre la Comunicación Invertir eficazmente en educación y formación: un imperativo para Europa. Bruselas: UE comité de la Regiones. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 11 may. 2006. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=OJ:L:2006:124:TOC>
- Unión General de Trabajadores UGT. (2017). *Recursos y herramientas para la inserción laboral de personas jóvenes*. UGT País Valencià. Recuperado de [http://www.ugt-pv.es/2016/12/TALLER\\_JOVENES\\_2017.pdf](http://www.ugt-pv.es/2016/12/TALLER_JOVENES_2017.pdf)
- Universidad de Murcia. (UMU). (2004). *Estatutos de la Universidad de Murcia*. Recuperado de [www.um.es/csif/pdfs/estatutos\\_um.pdf](http://www.um.es/csif/pdfs/estatutos_um.pdf)
- Universidad Nacional a Distancia - Uned. Portal estadístico. (2017). *Matriculados en grado comunidad de Murcia*. Recuperado de <https://app.uned.es/evacal/matcomuaut.aspx>
- Valdés Salmerón, V. (2011). *Orientación profesional un enfoque sistémico*. Madrid: Person.

- Valverde Macías, A., Ruiz de Miguel, C.; García Jiménez, E.; Romero Rodríguez, S. (2004). Innovación en la orientación universitaria. La mentoría como respuesta. *Contextos educativos*, 6-7, 87-112.
- Vega Moreno, C. (2004). Evaluación de la animación sociocultural en el ámbito rural, en la comunidad de Madrid, en Pérez Serrano *Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación sociocultural*. Aplicaciones prácticas. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.
- Vélaz de Medrano Ureta, C. (1998). *Orientación e intervención psicopedagógica: Concepto, modelos, programas y evaluación*. Archidona (Málaga): Aljibe.
- Vélaz de Medrano Ureta, C. (2008). Formación y profesionalización de los orientadores desde el enfoque de competencias. *Educación XX1*, 11, 155-181. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/706/70601108.pdf>
- Villar Varela, M., Méndez Lois, M.J. (2014). Necesidades de orientación profesional de las mujeres gallegas en función de la edad. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 25(2), 127-138.
- Vital, F. (1976). *Instructivo para la Diferenciación de los Campos de la Orientación*. Caracas: UCV.
- Vitre Calderón C. (2011). *Orientación profesional para la vida*. Editorial Académica Española.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. NY: Wiley.
- Vuorinen, R. y Watts, A.G. (Eds.). (2011). *Políticas de orientación a lo largo de la vida: Una tarea en marcha. Informe sobre el trabajo de la Red Europea sobre Políticas de Orientación a lo largo de la vida*. European Lifelong Guidance Network y Ministerio de Educación. Informe resumido. Recuperado de <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/detalle.action?cod=14737>
- Vuorinen, R. y Watts, A.G. (2012). (Eds.). *Guidance Policy Development: A European Resource Kit*. Saarijärvi. Finland: The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN).
- Watts, A.G., Sultana, R.G. y McCarthy, J. (2010). The involvement of the European Union in career guidance policy: a brief history. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 10 (2), 89-107.
- Welch y Comer. (1988). *Quantitative methods for public administration*. Dorsey Press.
- Wilcox, K. (1993): La etnografía como una metodología y su aplicación al estudio de la escuela. En Velasco et al: *Lecturas de antropología para educadores*. Madrid: Trotta.
- Wong, S.C. (2016). Transformation of employment patterns and need for career services in Modern Singapore. *The Career Development Quarterly*, 64, 287-299.
- Zimmerman, P. (2000). Empowerment Theory: Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis. En J. Rappaport y E. Seidman (Eds.), *Handbook of Community Psychology*. (pp.43-64). Nueva York: Kluwer Academic Plenum.

## FUENTES LEGISLATIVAS

- Acuerdo marco de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal. Objeto: Acuerdo Marco con agencias de colocación para la colaboración con Servicios Públicos de Empleo en la inserción en el mercado laboral de personas desempleadas. Expediente: P. Abierto 17/13. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 153 de 24 de junio de 2014, pp. 30270-30279.
- Comunicación de la Comisión de 21 de noviembre de 2001 - Hacer realidad un espacio Europeo del aprendizaje permanente [COM (2001) 678 final - no publicada en el Diario Oficial]. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:c11054>
- Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 29 de diciembre de 1978, 311, pp.29313 a 29424.
- Convenio marco de colaboración entre el Servicio Regional de Empleo y Formación y el Ayuntamiento de Murcia para facilitar las prácticas no laborales de los trabajadores desempleados en las empresas. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 106 de 10 de mayo de 2013, pp.19017-19018.
- Convenio de colaboración entre el Servicio Regional de Empleo y Formación y la fundación Santa María La Real para la implantación del programa lanzaderas de empleo y emprendimiento solidario. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 281 de 5 de diciembre de 2014. pp. 44349-44354).
- Decreto 165/2003, de 26 de septiembre, por el que se establece la Estructura Orgánica de Servicio Regional de Empleo y Formación. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 229 de 3 de octubre de 2003, pp. 16015-16022.
- Decreto 130/2005, de 25 de noviembre, por el que se establece la Estructura Orgánica del Servicio Regional de Empleo y Formación. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 281 de 7 de diciembre de 2005, pp. 26564-26574.
- Decreto 89/2013, de 26 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 144/2011, de 8 de julio por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 173 de 27 de julio de 2013, pp. 30606-30608.
- Decreto 136/2013, de 22 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de determinadas subvenciones en el ámbito del empleo juvenil. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 2272 de 23 de noviembre de 2013, pp. 44449-44456.
- Decreto 4/2014, de 10 de abril, de reorganización de la Administración Regional. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 84 de 11 de abril de 2014, pp.14667-14670.
- Decreto 40/2014, de 14 de abril, de Consejo de Gobierno por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Empleo. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 87 de 15 de abril de 2014, pp. 15094-15097.
- Decreto 92/2014, de Consejo de Gobierno de 21 de abril, por el que se nombra a don Alejandro Zamora López-Fuensalida, Director General del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Consejería de Presidencia y Empleo Suplemento número 1 del *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 92 del 23 de abril de 2014.
- Decreto 166/2014, de 12 junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto n.º 44/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 136 de 16 de junio de 2014, pp.23859-23861
- Decreto 179/2014, de 11 de julio por el que se modifica el decreto de Consejo de Gobierno de 14 de abril por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Empleo. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 158 de 11 de julio de 2014, pp.4-5

- Decreto 228/2014, de 28 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a determinados Ayuntamientos de la Región de Murcia para la prestación de servicios de información, orientación, activación y acompañamiento a la población joven para su integración sostenible en el mercado de trabajo, durante el ejercicio 2014. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 278 de 2 de diciembre, pp. 43828-43835.
- Decreto 18/2015, de la Presidencia de 4 de julio, de reorganización de la Administración Regional. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 152, de 4 de julio de 2015, pp.2-5.
- Decreto 32/2015, de la Presidencia de 7 de julio, por el que se modifica el Decreto de la Presidencia n° 18/2015, de 4 de julio, de reorganización de la Administración Regional. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 155 de 8 de julio de 2015, pp.26935-26936.
- Decreto 112/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 158 de 11 de julio de 2015, pp. 27301-27303.
- Decreto 180/2015, de Consejo de Gobierno de 13 de julio, por el que se nombra a don Alejandro Zamora López-Fuensalida, Director del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 160 de 14 de julio de 2015, p.27636, y corrección, p. 27894.
- Decreto 306/2015, de 9 de diciembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a los Ayuntamientos de la Región de Murcia para la prestación de servicios de información, orientación, activación y acompañamiento a la población joven para su integración sostenible en el mercado de trabajo y la realización de actividades de activación, durante el ejercicio 2015. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 288 de 15 de diciembre de 2015, pp. 41084-41095
- Directiva 2002/73/CE del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002 que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 269, de 5 de octubre de 2002, pp. 15-20.
- Informe de la Comisión, de 31 de enero de 2001 - Futuros objetivos precisos de los sistemas educativos [COM (2001) 59 final - no publicado en el Diario Oficial. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52001DC0059&from=ES>
- Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 187, de 6 de agosto de 1970, pp. 12525-12546.
- Ley 51/1980, de 8 de octubre, Básica de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 250, de 17 de octubre de 1980, pp. 23133-23138.
- Ley 13/1982, de 7 de abril de Integración Social del Minusválido. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 103 de 30 de abril de 1982, pp.1-22
- Ley 50/1997, de 27 de noviembre, Del Gobierno. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 285 de 28 de noviembre, pp. 35082-35088.
- Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 147, de 20 de junio de 2002, pp. 1-12.
- Ley 9/2002, de 11 noviembre, de Creación del Servicio Regional de Empleo y formación. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 276, de 28 de noviembre de 2002, pp. 16921-16928
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, de General de Subvenciones. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 276, de 18 de noviembre de 2003, pp.40505-40532.
- Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 301, de 17 de diciembre de 2003, (pp-44763-44771). Texto Consolidado Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo el 30 de diciembre de 2014 y 10 de septiembre de 2015, pp.1-24.



- Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo Última modificación: Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 119, de 19 de mayo de 2006, pp. 19113-19139.
- Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia, *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 119 de 19 de mayo de 2006, pp. 19113-19139.
- Ley 44/2007, de 13 de diciembre reguladora de las empresas de inserción. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 299 de 14 de diciembre de 2007, pp. 51331-51339.
- Ley 27/2009, de 30 de diciembre de medidas urgentes para el mantenimiento y el fomento del empleo y la protección de las personas desempleadas. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 315, de 31 de diciembre de 2009, pp.112018-112035.
- Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la Reforma del Mercado de Trabajo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España,227, de 18 de septiembre de 2010, pp.79278-79326.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre de apoyo a emprendedores. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 233, de 28 de septiembre de 2013, pp.78787-78882.
- Ley 18/2014, de 15 de octubre de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento y competitividad y la eficiencia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 252, de 17 octubre de 2014, pp. 83921- 84082.
- Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 146, de 19 de junio de1982, pp. 16756-16763.
- Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 209, de 1 de septiembre de 1983, pp.24034-24042.
- Ley Orgánica 1/1991, de 13 de marzo, de reforma del artículo 24.3 del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 63, de 14 de marzo de 1991, pp. 8423-8423.
- Ley Orgánica 4/1994, de 24 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 72 de 25 de marzo de 1994, pp.6943-6947.
- Ley Orgánica 1/1998, de 15 de junio, de reforma de la ley orgánica 4/1982, de 9 de junio, del estatuto de autonomía para la región de Murcia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 143 de 16 de junio de 1998, pp. 19785-19789.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 307, de 24 de diciembre de 2001, pp.49400-49425.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 147, de 20 de junio de 2002, pp. 22437-22442.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 106 de 4 de mayo de 2006, pp. 17158-17207.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 89 de 13 de abril de 2007, pp. 16241-16260.
- Orden de 31 de julio de 1985, Orden de 31 de julio de 1985 por la que se desarrolla el Acuerdo del Consejo de Ministros, en el que se aprueban las bases del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional y se regulan los cursos de Formación Profesional Ocupacional a impartir por los centros colaboradores del INEM. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España 188, de 7 de agosto de 1985, pp. 24934-24937.
- Orden de 20 de enero de 1998 por lo que se establecen las bases reguladoras para la. Concesión de subvenciones para la. Realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 20, de 23 de enero 1998, pp.2487-2489.

- Orden de 4 de febrero de 2000, por la que se modifican determinados artículos de Orden de 20 de enero de 1998 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 36 de 11 febrero de 2000, pp.6665-6666.
- Orden 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda del por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia. *Boletín Oficial de la región de Murcia*, España, 81 de abril de 2008, pp. 10684-10688.
- Orden de 31 de marzo de 2009, de bases reguladoras de subvenciones de los programas de Fomento del Empleo, de Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, de Fomento del desarrollo Local, y de Unidades de Apoyo de los Centros Especiales de Empleo. *Boletín Oficial de la Región de Murcia, España*, 79 de 6 de abril de 2009, pp. 14169- 14203.
- Orden de 10 de febrero de 2011, por la que se aprueban las bases reguladoras y el procedimiento para la concesión de subvenciones en los programas de Escuelas Taller y Casas de Oficios, Talleres de Empleo y Unidades de Promoción y Desarrollo. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 40, de 18 de febrero de 2011, pp. 6768-6813.
- Orden de 31 de enero de 2012, por la que se regula la formación de oferta dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados, mediante la ejecución de acciones y proyectos de formación y la realización de prácticas profesionales, *Boletín oficial de la Región de Murcia*, España, 30 de 6 de febrero de 2012, pp,5461-5535.
- Orden de 13 de julio de 2012, de las bases reguladoras de subvenciones del programa de Orientación Profesional, cuya finalidad es la de fomentar la orientación profesional para el empleo y la asistencia al autoempleo en el ámbito de la Región de Murcia, *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 168, de 21 de julio de 2012, pp.31347-31371.
- Orden de 31 de julio de 2012, del Presidente del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se regula la formación de oferta dirigida prioritariamente a trabajadores ocupados mediante la ejecución de planes de formación. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 184, de 9 de agosto de 2012, pp. 34622-34688.
- Orden de 5 de julio de 2013, por la que se regula la formación de oferta dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados, mediante la ejecución de acciones y proyectos de formación y la realización de prácticas profesionales no laborales, y se establecen las bases reguladoras de subvenciones destinadas a tal fin, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 159, de 11 de julio del 2012, pp. 28141-28200.
- Orden de 22 de julio de 2013, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones del Programa Mixto Empleo-Formación. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 173 de 27 de julio de 2013, pp. 30617-30662.
- Orden de 3 de abril de 2013 de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regulan las bases y se convocan subvenciones para programas de fomento de las relaciones laborales para el año 2013. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 83 de 12 de abril de 2013, pp.14541-14552.
- Orden de 30 de marzo de 2014 por el que se aprueban las bases reguladoras del programa de subvenciones para el fomento del autoempleo. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 80 de nueve de abril de 2015, pp.40257-40259.
- Orden de 3 de agosto de 2015, del Presidente del Servicio Regional de Empleo y Formación, de modificación parcial de la Orden de 5 de julio de 2013, por la que se regula la formación de oferta dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados, mediante la ejecución de acciones y proyectos de formación y la realización de prácticas profesionales no laborales, y se establecen las bases reguladoras de subvenciones destinadas a tal fin, en el ámbito

- de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 191 de 20 de agosto de 2015. pp.30395-30402.
- Orden de 30 de noviembre de 2015, del Presidente del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se aprueban las bases reguladoras y la convocatoria pública para la concesión de subvenciones destinadas a la puesta en marcha de Unidades Integrales de Activación para el Empleo, para el refuerzo extraordinario e intensificación del Programa de Activación para el Empleo. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 279 de dos de diciembre de 2015, pp. 39869-39895.
- Orden ESS/1919/2012, de 10 de septiembre por la que se distribuyen territorialmente subvenciones para financiar el coste imputable al ejercicio económico de 2012 de la prórroga de la medida consistente en la contratación de 1.500 orientadores el reforzamiento de la red de oficinas de empleo incluida en el Plan extraordinario de orientación, formación profesional e inserción laboral. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 220 de 12 de septiembre de 2012, pp.64408-64420.
- Orden Ministerial de 20 de enero de 1998 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo - IOBE. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, de 23 de enero de 1998, pp. 2487-2489.
- Orden Ministerial de 4 de febrero de 2000 Por la que se modifican determinados artículos de Orden de 20 de enero de 1998 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo –OPEA, *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, de 11 de febrero de 2000, pp. 6665-6666.
- Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 67, de 18 de marzo de 2008, pp. 16051-16067.
- Orden TIN/886/2011, de 5 de abril, de medida consistente en la contratación de 1.500 orientadores para el reforzamiento de la red de oficinas de empleo incluida en el Plan extraordinario de orientación, formación profesional e inserción laboral. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 87 de 12 de abril de 2011, pp.37729-37739.
- Proyecto de Resolución del Consejo y de los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, reunidos en Consejo, de 21 de noviembre de 2008, titulada «Incluir mejor la orientación permanente en las estrategias permanentes de educación y formación permanente». *Diario Oficial de la Unión Europea* (2008/C 319/02) de 13 de diciembre de 2008, pp.319/ 2:4: Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:42008X1213%2802%29>
- Real Decreto 1458/1986, de 6 de junio, por el que se determina la estructura orgánica del Instituto Nacional de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 169, de 16 de julio de 1986, pp. 25716-25718.
- Real Decreto 1618/1990, de 14 de diciembre, por el que se regula el Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 303, de 19 de diciembre de 1990, pp. 37848-37858.
- Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, sobre creación y reconocimiento de Universidades y Centros Universitarios. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 95 de 20 de abril de 1991, pp. 12326-12329.
- Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 106, de 4 de mayo de 1993, pp. 13237-13243.

- Real Decreto 1/1994, Legislativo de 20 de junio, *por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social*. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 154, de, 29 de junio de 1994, pp. 20658-20708.
- Real Decreto 374 y 375/1995, de 10 de marzo, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado, a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de trabajo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 92, de 18 de abril de 1995, pp. 11345-11350.
- Real Decreto 948/1995, de 9 de junio, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 161, de 7, de julio de 1995. pp. 20734 a 20737.
- Real Decreto 1050/1997, de 27 de junio, sobre traspaso a la Generalidad de Cataluña de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito de trabajo, el empleo y la formación. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 180 de 29 julio 1997 Información Jurídica Nº 309, pp. 16-31.
- Real Decreto 1596/1999, de 15 de octubre, sobre ampliación de medios adscritos a los servicios de la Administración del Estado traspasados a la CARM, por el Real Decreto 522/1999, de 26 de marzo, en materia de gestión de la formación profesional ocupacional. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 95 de 21 de abril de 1999, pp. 14744-14749.
- Real decreto 468/2003, de 25, de abril, sobre traspaso a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo en el ámbito del trabajo el empleo y la formación. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 102 de 29 de abril de 2003, pp. 16498-16508.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua. (Vigente hasta el 12 de abril de 2007). *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 219, de 12 de septiembre de 2003, pp. 33943-33950.
- Real Decreto 1506/2003, de 28, de noviembre, por el que se establecen las directrices de los certificados de profesionalidad. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 302 de 18 de diciembre de 2003, pp.9223-9225.
- Real Decreto 130/2005, de 25 noviembre Estructura Orgánica del Servicio Regional de Empleo y Formación. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 281, pp. 26564-25574.
- Real Decreto 1538/2006, de 15, de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 3 de enero de 2007, pp.182-193.
- Real Decreto 395/2007, de 23, de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 87 de 11 de abril de 2007, pp.15582-11599.
- Real Decreto 1383/2008 de 1 de agosto por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 201 de 20 de agosto de 2008, pp.34962-34968.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 205, de 25 de agosto de 2009, pp.72704-72727.
- Real Decreto 1441/2010, de 5 de noviembre, sobre traspaso de funciones y servicios a la Comunidad Autónoma del País Vasco en materia de ejecución de la legislación laboral en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación profesional para el empleo, que realiza el Servicio Público de Empleo Estatal. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 277, de 16 noviembre 2010, pp.95620-95650.

- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre por el que se regulan las agencias de colocación. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 318, de 31 de diciembre de 2010, pp.109404-109415.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 182, de 30 de julio de 2011, pp.86766-86800.
- Real Decreto 1542/2011 de 31 de octubre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Empleo 2012-2014. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 279, de 19 de noviembre de 2011, pp.121069-121155.
- Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 31, de 5 de febrero de 2015, pp.9422-9435.
- Real Decreto-ley 36/1978, de 16 de noviembre, sobre gestión institucional de la Seguridad Social, la salud y el empleo, *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 267 de 18 de noviembre de 1978, pp.26246-26249.
- Real Decreto-Ley 8/1997, de 16 de mayo, de medidas urgentes para la mejora del mercado de trabajo y el fomento de la contratación indefinida. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 118, de 17 de mayo, pp.15406-15411.
- Real Decreto-Ley 8/1997, de 16 de mayo, por el que se regulan incentivos en materia de Seguridad Social y de carácter fiscal para el fomento de la contratación indefinida Y la estabilidad en el empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 118 de 17 de mayo de 1997, pp. 15412-15414.
- Real Decreto-ley 5/2002, de 24 de mayo, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 219 de 12 de septiembre de 2002, pp.18781-18795. (Vigente hasta el 14 de diciembre de 2002).
- Real Decreto Ley 2/2008, de 21 de abril de medidas de impulso a la actividad económica. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 95 de 22 de abril, pp. 20740-20748.
- Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 37 de 12 de febrero de 2011, pp.15133-15140.
- Real Decreto ley 3/2011, de 18 de febrero. de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 43, de 19 de febrero de 2011, pp.19240-19260.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 96, de 21 de abril de 2012, pp. 30977-30984.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 168 de 4 de julio de 2012, pp. 50428-50518.
- Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 65 de 16 de marzo de 2013, pp. 21441-21474.
- Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 163, de 5 de julio de 2014, pp.52544-52715.
- Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 307, de 20, diciembre 2014, pp. 103569-103584.

- Real Decreto-ley 4/2015, de 22 de marzo, para la reforma urgente del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 70, de 23 de marzo de 2015, pp. 25019-25059.
- Resolución de junio del 2000, sobre la formación y el desarrollo de los recursos humanos, Conferencia Internacional del Trabajo, 88ª reunión. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de [www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc88/resolutions.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc88/resolutions.htm)
- Resolución de 30 de noviembre de 2001 de la Dirección General del Instituto Nacional de Empleo, de convocatorias para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia al autoempleo a entidades colaboradoras sin ánimo de lucro. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 30 de 22 de diciembre de 2001, pp. 49385-49390.
- Resolución, de 4 abril de 2002, de la apertura de un periodo de información pública del proyecto de Decreto por el que se crea y regula el Registro de Entidades Colaboradoras, la homologación de especialidades del Plan de Formación e Inserción Profesional y la autorización de acciones y proyectos formativos en materia de formación ocupacional. *Boletín Oficial de la Región de Murcia, España*, 96 De 26 abril 2002, pp. 5975-5977.
- Resolución del Consejo de 27 de junio de 2002 sobre la educación permanente *Diario Oficial Comunidad. n° C 163 de 09/07/2002* p. 1-3. Disponible: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32002G0709%2801%29&from=ES>
- Resolución de 27-28 de mayo 2004 del Consejo Europeo sobre educación, Juventud y Cultura, Recuperado de [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/es/educ/80994.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/es/educ/80994.pdf)
- Resolución de 3 de marzo de 2006, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del IV Acuerdo Nacional de Formación. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España 73 de 27 de marzo de 2006, pp.11773-11775.
- Resolución de 24 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 6 de julio de 2012, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2012. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 186 de 4 de agosto de 2012, pp. 55712-55770.
- Resolución de 31 de julio de 2012, *por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones del Programa de Acciones de Orientación Profesional para el Empleo y Asistencia al Autoempleo (OPEA)*. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 184 de 9 de agosto de 2012, pp. 34568-34578.
- Resolución de 16 de julio de 2013, del Servicio Público de Empleo Estatal, *por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones para la ejecución de planes de formación, de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas, en aplicación de la Orden TAS/718/2008*, de 7 de marzo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 175, de 23 de julio de 2013, pp.54055-54096.
- Resolución de 17 de julio de 2013, del Servicio Público de Empleo Estatal, *por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones para la ejecución de un programa específico de ámbito estatal de mejora de la empleabilidad, la cualificación y la inserción profesional de jóvenes menores de treinta años, en aplicación de la Orden TAS/718/2008*, de 7 de marzo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 175 del 23 de julio de 2013, pp.54108-54150.
- Resolución de 28 de agosto de 2013 de la Secretaria de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de agosto de 2013, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2013. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 217 de 10 de septiembre de 2013, pp.66383-66441.

- Resolución de 5 de noviembre de 2013, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para la celebración de un acuerdo marco con agencias de colocación para la colaboración con los servicios públicos en la inserción laboral de personas desempleadas. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 282 de 25 de noviembre de 2013, pp.93656-93660.
- Resolución de 2 de abril de 2014, del Director General del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se publican las subvenciones concedidas en materia de Fomento de Empleo, durante el primer trimestre del año 2014. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 87, de 15 de abril del 2014, pp.15265-15275.
- Resolución de 16 de septiembre de 2014, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 5 de septiembre de 2014, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2014, según lo establecido en el artículo 4 ter de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 232 de 24 septiembre de 2014, pp.74481-74551.
- Resolución de 30 diciembre de 2014 *Carta de servicios del SEF*. *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 17 de 22 de enero de 2015, pp.1705-1715.
- Resolución de 9 de marzo de 2015, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones a los programas de Escuelas Taller y Casas de Oficios y de Talleres de Empleo, en el ámbito exclusivo de gestión del citado Servicio, de proyectos en colaboración con órganos de la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 118, de 18 de mayo de 2015, pp.42366-42369.
- Resolución de 12 de junio de 2015, del Director General del Servicio de Empleo y Formación, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa de Empleo Público Local, *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 138 de 18 de junio de 2015, pp.24585-24605.
- Resolución de 15 de junio de 2015, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa Mixto Empleo-Formación para jóvenes beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil de la Región de Murcia, *Boletín Oficial de la Región de Murcia*, España, 139 de 19 de junio de 2015, pp.24764-24787.
- Resolución de 2 de julio de 2015, por la que se publican las subvenciones concedidas en materia de fomento de empleo, durante el segundo trimestre del año 2015. *Boletín Oficial de la Región de Murcia, España*, 158 de 11 de julio de 2015, pp. 27307-27336.
- Resolución de 29 de julio de 2015, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de julio de 2015, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2015, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 191 de 11 de agosto de 2015, pp.71998-72091.
- Resolución de 28 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se ordena la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros de 27 de marzo de 2018 por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2018, según lo establecido en el artículo 11.2 del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid. España, 77 de 29 de marzo de 2018. pp.34109-34195
- Resolución de 7 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Plan de Choque por el Empleo Joven 2019-2021. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 296, de 9 de diciembre de 2018. pp.12656-12733





# ANEXOS



## ANEXO 2.1

### **Fragmento del Decreto n.º 32/2015, de la Presidencia de 7 de julio, por el que se modifica el Decreto de la Presidencia n.º 18/2015, de 4 de julio, de reorganización de la Administración Regional.**

“La Consejería de Presidencia es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: administración local, relaciones con la Asamblea Regional y las relaciones institucionales; asesoramiento jurídico, representación y defensa en juicio de la Comunidad Autónoma; relaciones con la Unión Europea; fundaciones y colegios profesionales, sin perjuicio de las competencias que en estas materias estén atribuidas a otras Consejerías; asociaciones y fomento del asociacionismo; espectáculos públicos y taurinos; participación ciudadana en la vida pública; transparencia y buen gobierno; relaciones con las comunidades asentadas fuera de la Región.

...encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: financiera; presupuestaria; recaudatoria; fiscal; patrimonial; interventora; contable; planificación económica; financiación empresarial; estadística; fondos europeos; sistemas de información y comunicaciones incluida la planificación informática y la coordinación de redes; función pública, evaluación de políticas públicas, organización administrativa, inspección y calidad de los servicios; servicios automovilísticos; control de accesos y seguridad de inmuebles de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma, así como la organización y delimitación de las funciones de su personal, y cualesquiera otras que le asigne la legislación vigente”.

...encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: fomento del desarrollo económico regional; coordinación y seguimiento de los planes y proyectos de inversión singulares, estratégicos o de gran repercusión para la Comunidad Autónoma que determine el Consejo de Gobierno; turismo; apoyo empresarial; industria, energía y minas; consumo, comercio y artesanía; Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación; precios autorizados y defensa de la competencia; trabajo y fomento de la economía social; empleo, mediante la intermediación y orientación laboral; fomento de las políticas activas de empleo y formación, incluida la formación ocupacional y continua, seguridad y salud laboral; Sociedad de la Información y telecomunicaciones, y cualesquiera otras que le asigne la legislación vigente”.

...encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de cultura; juventud; deportes; comunicación, incluida la institucional, radiodifusión y televisión y las infraestructuras de ambas, así como la portavocía del Gobierno Regional”.

*Fuente:* Decreto de la Presidencia n.º 32/2015, de 7 de julio pp.26935-26936. <https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?...Decreto%2032.pdf..>

## ANEXO 2.2

### **Fragmento de la Directiva 2002/73/CE del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002 que modifica la Directiva 76/207/CEE**

El artículo 6 del Tratado de la Unión Europea, la Unión Europea se basa en los principios de libertad, democracia, respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y el Estado de Derecho, principios que son comunes a los Estados miembros, y respetará los derechos fundamentales tal y como se garantizan en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales y tal y como resultan de las tradiciones constitucionales comunes a los Estados miembros como principios generales del Derecho comunitario. (2) El derecho de todas las personas a la igualdad ante la ley y a la protección contra la discriminación constituye un derecho universal reconocido por la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial y los Pactos de las Naciones Unidas sobre Derechos Civiles y Políticos y sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como por el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de los que son signatarios todos los Estados miembros. (3) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. (4) La igualdad de trato entre hombres y mujeres es un principio fundamental, con arreglo al artículo 2 y al apartado 2 del artículo 3 del Tratado.

*Fuente:* Diario Oficial de las Comunidades Europeas 5.10.2002 - L 269/15-20

## ANEXO 2.3

### **Fragmentos del 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 de 2004**

La orientación permanente contribuye al logro de los objetivos de desarrollo económico, eficacia del mercado de trabajo y movilidad geográfica y profesional de la Unión Europea, mejorando la eficacia de la inversión en educación y formación profesional, de la formación permanente y del desarrollo del capital humano y la mano de obra... desempeña una misión fundamental para fomentar la inclusión social, la equidad social, la igualdad entre los sexos y una ciudadanía activa fomentando y apoyando la participación de las personas en la educación y formación y su elección de carreras realistas y llenas de sentido... la orientación se facilita mediante una gran variedad de estructuras, regímenes de prestación y prácticas en todos los ámbitos de la educación, la formación, el empleo, el desempleo y los sectores privado y asociativo... a los jóvenes que reanudan su educación o formación profesional tras haber dejado pronto la escuela; a las personas que se reintegran en el mercado de trabajo después de períodos del desempleo voluntario o involuntario, o de trabajo en el hogar; a los trabajadores a quienes la reestructuración sectorial les exija cambiar el tipo de empleo; así como a los trabajadores de edad avanzada y a los migrantes... deben tener acceso a servicios de orientación en todas las etapas de su vida, prestando particular atención a las personas y grupos en situación de riesgo... para promover la integración económica y social de los ciudadanos mediante el apoyo al acceso de todos a la educación, la formación y las oportunidades de trabajo... La necesidad de flexibilidad y diversidad en la prestación de servicios de orientación inclusive recurriendo a metodologías y tecnologías innovadoras, técnicas de acercamiento y servicios afines para mejorar el acceso de los ciudadanos a estos servicios... El papel central de los beneficiarios de la orientación, tanto en el diseño como en la evaluación de los servicios de orientación para jóvenes y para adultos. La participación en el proceso de orientación de todos los agentes pertinentes, incluidos los interlocutores sociales.

*Fuente:* Consejo de Europa. (2004a). *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 de 18 de mayo de 2004, 9286, pp.1-10

## ANEXO 2.4

### Fragmentos de la Ley del 2002 de Creación del Servicio Regional de Empleo y Formación, Artículos 14 y 15

#### *Información y orientación profesional*

Artículo 14.

#### **Finalidad.**

En el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional la información y orientación profesional tendrá la finalidad de: 1. Informar sobre las oportunidades de acceso al empleo, las posibilidades de adquisición, evaluación y acreditación de competencias y cualificaciones profesionales y del progreso en las mismas a lo largo de toda la vida. 2. Informar y asesorar sobre las diversas ofertas de formación y los posibles itinerarios formativos para facilitar la inserción y reinserción laborales, así como la movilidad profesional en el mercado de trabajo.

Artículo 15.

#### **Organización de la información y orientación profesional.**

1. En la información y orientación profesional

podrán participar, entre otros, los servicios de las Administraciones educativas y laborales, de la Administración local y de los agentes sociales, correspondiendo a la Administración General del Estado desarrollar fórmulas de cooperación y coordinación entre todos los entes implicados.

2. A los servicios de información y orientación profesional de las Administraciones públicas les corresponde proporcionar información al alumnado del sistema educativo, las familias, los trabajadores desempleados y ocupados y a la sociedad en general.

Asimismo, corresponde a las Administraciones públicas poner a disposición de los interlocutores sociales

información sobre el sistema que pueda servir de referente orientativo en la negociación colectiva, sin perjuicio de la autonomía de las partes en la misma

*Fuente:* Ley 9/2002, de 11 noviembre, de Creación del Servicio Regional de Empleo y formación.  
*Boletín Oficial de la Región de Murcia, España, 276, de 28 de noviembre de 2002, pp. 16921-16928*

## ANEXO 2.5

### **Fragmento del Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.**

#### CAPÍTULO III

Información y orientación e instrumentos de apoyo al procedimiento

#### **Artículo 8.**

Información y orientación.

1. Las administraciones competentes garantizarán un servicio abierto y permanente que facilite información y orientación, a todas las personas que la soliciten, sobre la naturaleza y las fases del procedimiento, el acceso al mismo, sus derechos y obligaciones, las acreditaciones oficiales que pueden obtener y los efectos de las mismas. ... facilitará que las personas puedan tomar una decisión fundamentada sobre su participación en el procedimiento, así como, en su caso, el acompañamiento necesario en el inicio y desarrollo del mismo.
2. Esta información y orientación será facilitada por las Administraciones educativas y laborales. También la podrán facilitar las administraciones locales, los agentes sociales, Cámaras de Comercio y otras entidades y organizaciones públicas y privadas.
3. Las administraciones competentes facilitarán, a todas las entidades que vayan a proporcionar servicios de información y orientación, modelos de cuestionarios de autoevaluación de las unidades de competencia que sean objeto de evaluación en cada convocatoria, con el fin de que las personas participantes identifiquen su posible competencia profesional en alguna de las mismas.
4. Las administraciones competentes garantizarán la formación y actualización de los orientadores y de otros profesionales de las Administraciones educativas y laborales,
5. El Ministerio de Trabajo e Inmigración y el Ministerio de Educación desarrollarán, con la colaboración de las administraciones de las comunidades autónomas, una Plataforma de Información y Orientación que permita obtener información relativa al procedimiento de evaluación y acreditación, a las convocatorias y a las ofertas de formación. Asimismo, se incluirán las herramientas necesarias para facilitar la autoevaluación y la elección de itinerarios formativos
6. Esta Plataforma formará parte del Sistema Integrado de Información y Orientación Profesional en el marco de lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo y en el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
7. La Administración General del Estado desarrollará fórmulas de cooperación y coordinación entre todos los entes implicados.

*Fuente:* Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 205, de 25 de agosto de 2009, pp.72704-72721.

## ANEXO 2.6

### **Fragmento del Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.**

#### **Artículo 19 quáter.**

Contenido del catálogo de servicios.1. Servicios destinados a las personas desempleadas:

1.1 Diagnóstico individualizado sobre el perfil, las necesidades y expectativas de la persona desempleada mediante entrevistas personalizadas, para poder encontrar un empleo.

1.2 Información y gestión de ofertas de empleo adecuadas, incluyendo las procedentes de los otros países de la Unión Europea, información sobre el mercado de trabajo, los incentivos y medios disponibles para el fomento de la contratación y el apoyo a las iniciativas emprendedoras.

1.3 Diseño, elaboración y realización de un itinerario individual y personalizado de empleo que podrá incluir servicios de orientación e información para el empleo y el autoempleo, de mejora de su cualificación profesional y de su empleabilidad, y contactos con las empresas, entidades y organismos públicos para facilitar su inserción laboral.

1.4 Oferta de acciones de formación profesional para el empleo, con acreditación oficial a través del Repertorio de Certificados de Profesionalidad cuando estén vinculadas al Catálogo Nacional de Cualificaciones, así como la promoción de prácticas no laborales de la formación realizada.

1.5 Evaluación y, en su caso, reconocimiento de las competencias adquiridas por la experiencia laboral mediante la acreditación oficial de su cualificación.

1.6 Información, reconocimiento y pago de las prestaciones y subsidios por desempleo, impulsando y desarrollando su gestión por medios electrónicos.

#### ***CAPÍTULO II Acceso de las personas desempleadas a los servicios***

Artículo 19 sexies. Enfoque personalizado de los servicios. 1. El acceso de las personas desempleadas a los Servicios Públicos de Empleo se efectuará mediante su inscripción y recogida de datos en una entrevista inicial que conllevará una valoración de los servicios que requiere para su inserción laboral...se determinará, si procede, el comienzo de un itinerario individual y personalizado de empleo en función del perfil profesional, necesidades y expectativas de la persona, junto a la situación del mercado de trabajo y a criterios vinculados con la percepción de prestaciones, la pertenencia a colectivos definidos como prioritarios .

2. La articulación del itinerario individual y personalizado de empleo se configura como un derecho para las personas desempleadas y como una obligación para los Servicios Públicos de Empleo. 1. El itinerario individual y personalizado de empleo 2. será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo. Mediante este acuerdo, por una parte, la persona beneficiaria del itinerario se compromete a participar activamente en las acciones para la mejora de su empleabilidad y de búsqueda activa de empleo, o la puesta en marcha de una iniciativa empresarial, y, por otra parte, el Servicio Público de Empleo se compromete a la asignación y planificación de las acciones y medidas necesarias.

Fuente: Real Decreto ley 3/2011, de 18 de febrero. de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 43, de 19 de febrero de 2011, pp.19240-19260



## ANEXO 2.7

### **Fragmento del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.**

#### **Artículo 8.**

*Servicio de orientación profesional.* tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral... ayudar a los usuarios a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientar hacia el autoempleo...a partir del diagnóstico de sus necesidades, la orientación podrá dar lugar a la prestación de otros servicios especializados de la cartera.

2. El servicio de orientación comprenderá las siguientes actividades:

a) Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil: Comprenderá la atención específica al usuario, al objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación familiar y las posibles oportunidades profesionales, así como cuantas otras variables se estimen relevantes en el protocolo específico que desarrolle esta actividad. Esta información se utilizará para la elaboración del perfil del usuario y su clasificación en función de su empleabilidad.

b) Consistirá en la elaboración y comunicación fehaciente al usuario, cuando proceda, del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como los elementos de verificación y seguimiento. Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre el usuario y el servicio público de empleo. Este itinerario deberá incorporar, al menos:

1.º La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para los usuarios, en España, resto de la Unión Europea y ámbito internacional, a las que pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional .2.º La identificación de un itinerario formativo, cuando se precise de acuerdo con el perfil del usuario, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional del usuario.

3.º La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, el usuario quedará obligado a realizar.

c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad: Consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte de un tutor u orientador de las actuaciones que el usuario vaya llevando a cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización del mismo, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de usuarios que también sean perceptores de prestaciones, y cuantas otras funciones de asesoramiento, información y apoyo sean precisas para facilitar la activación del usuario y mejorar su empleabilidad.

d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

1.º La definición de su currículum, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales: Comprenderá la información y asesoramiento personal, grupal o general a los usuarios, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículum personalizado. 2.º La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo: Contemplará la provisión de información, y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

e) Información y asesoramiento adicional sobre:

1.º La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera: Comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de los usuarios, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera. Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos. 2.º La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas: forma presencial o a través de las tecnologías de la información y comunicación, de forma individual o colectiva, f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral: Comprenderá la información, asesoramiento y el apoyo a la movilidad geográfica y funcional,.. a través de la red EURES.

Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 31, de 5 de febrero de 2015, pp.9422-9435.

## ANEXO 2.8

### **Fragmento de la Ley 9/2002. De 11 de noviembre, de Creación del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia**

Artículo 2.- Fines. 1. El Servicio Regional de Empleo y Formación se constituye para la realización, orientada al pleno empleo estable y de calidad, de todas aquellas actividades de fomento, formación para el empleo y de intermediación en el mercado laboral, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Murcia. 2. ...es el organismo administrativo encargado de impulsar, desarrollar y ejecutar la política regional en materia de empleo mediante la intermediación y orientación laboral, el fomento de políticas activas de empleo y la formación profesional, tanto ocupacional como continua, de acuerdo con los programas de formación profesional en vigor. 3. Su actividad estará dirigida a facilitar a los trabajadores desempleados la obtención de un puesto de trabajo digno y adecuado, favorecer la promoción laboral y el reciclaje de los trabajadores, así como facilitar a los empleadores la contratación de trabajadores con formación y experiencia adecuada a sus necesidades de producción de bienes y servicios. 4... realizará su actividad de modo gratuito y en coordinación con otros organismos similares de ámbito regional, nacional o europeo, de tal manera que se garantice la igualdad de oportunidades para el empleo, y muy especialmente entre hombres y mujeres, la libre circulación de trabajadores, la unidad del mercado de trabajo y la igualdad de trato...

Artículo 4.- Funciones en materia de formación..., dentro del ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma de Murcia, las siguientes: a) Elaborar el Plan Anual de Formación para el Empleo. b) Planificar, ejecutar y controlar los programas de formación profesional ocupacional y continua de manera integrada, así como llevar a cabo las actuaciones, en el marco autonómico, de los Programas Nacionales de Formación en vigor. c) Gestionar la formación profesional ocupacional de los centros propios, así como planificar, coordinar y controlar las acciones formativas de las entidades colaboradoras. d) Cooperar con las entidades locales en la realización de planes formativos. e) Establecer cauces de participación con los agentes sociales. f) Elaborar los criterios de evaluación de acciones formativas y de valoración de resultados, así como los resultados de inserción laboral de los alumnos o, en su caso, de los resultados del reciclaje de ocupados, respecto a sus puestos de trabajo y desarrollar la evaluación de forma continua y sistemática de las actuaciones en materia de formación que se realizan. g) Evaluar y aprobar las propuestas de actividades de formación ocupacional y continua presentadas por los centros colaboradores. h) Elaborar programas de formación presencial, semipresencial y a distancia para los autónomos, pequeñas y medianas empresas, comerciantes, trabajadores, desempleados y la economía social. i) Impulsar, en coordinación con otros organismos y entidades, a través del Centro Nacional de Formación Profesional, la elaboración de estudios sectoriales, las propuestas técnicas para determinar las enseñanzas mínimas e itinerarios formativos, así como el desarrollo de los planes anuales de formación y demás funciones previstas en el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional. j) Informar y difundir los aspectos relativos al mercado de trabajo, orientando a los agentes económico-sociales sobre las ofertas formativas que ayuden a optimizar la utilización de los recursos humanos. k) Conceder becas y ayudas para la realización o participación en cursos o experiencias de aprendizaje en contextos productivos, como prácticas no laborales, controlando su ejecución y el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Artículo 5.- Funciones generales. Son también funciones del Servicio Regional de Empleo y Formación, dentro del ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma de Murcia,

las siguientes: a) Establecer los criterios de reconocimiento y homologación de las entidades colaboradoras, así como la supervisión y control de su funcionamiento. b) Elaborar la memoria anual de las actividades. c) Suscribir convenios de colaboración para el cumplimiento de sus fines.

d) La dirección y gestión del Observatorio Ocupacional para conocer la oferta y la demanda ocupacional, las necesidades y seguimiento de profesiones y la búsqueda de nuevos yacimientos de empleo. e) Gestionar en el ámbito de la Comunidad Autónoma las subvenciones y ayudas públicas recibidas para el empleo y la formación de otras administraciones o instituciones, así como sus acciones, a excepción de las destinadas al fomento de la economía social. f) Cualquier otra que por norma de carácter legal o reglamentario, en materia de formación o empleo, le sea atribuida.

Artículo 6.- Convenios de colaboración y cooperación. 1. Para el cumplimiento de sus fines, el Servicio Regional de Empleo y Formación podrá formalizar convenios de colaboración y cooperación con cualquier persona pública o privada cuyos objetivos y actividades sean de interés en los ámbitos de la formación profesional, la orientación, la intermediación laboral, el empleo y la inserción laboral, potenciando la colaboración y participación de los agentes sociales y económicos en estos ámbitos. 2. Los convenios suscritos serán inscritos en el Registro General de Convenios de la Comunidad Autónoma.

Artículo 7.- Coordinación, colaboración y cooperación

Servicio Murciano de Salud, empresa pública regional adscrita a la Consejería de Sanidad y Consumo, expone la necesidad de financiar durante el presente ejercicio parte del gasto correspondiente a los modificados números 2 y 3 del Hospital General Universitario, mediante la ampliación del contrato de préstamo suscrito en su día con el Banco Europeo de Inversiones, por importe de 5.478.394 euros.

*Fuente: Ley 9/2002, de 11 noviembre, de Creación del Servicio Regional de Empleo y formación. Boletín Oficial de la Región de Murcia, España, 276, de 28 de noviembre de 2002, pp. 16921-16928*

## ANEXO 2.9

### **Fragmento del Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo.**

1. El presente real decreto-ley tiene por objeto regular **el Programa de Activación para el Empleo**. Se trata de un programa específico y extraordinario de carácter temporal, dirigido a personas desempleadas de larga duración que cumplan los requisitos establecidos en el artículo
2. El programa comprende políticas activas de empleo, actuaciones de intermediación laboral, gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo con la finalidad de incrementar las oportunidades de retorno al mercado de trabajo, y una ayuda económica de acompañamiento gestionada por el Servicio Público de Empleo Estatal y vinculada a la participación en las mencionadas políticas de activación para el empleo.

#### **Artículo 2.**

##### Beneficiarios.

a) Haber transcurrido al menos seis meses desde el agotamiento de alguna de las siguientes ayudas o prestaciones: la Renta Activa de Inserción (RAI) regulada en el Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el Programa de Renta Activa de Inserción para Desempleados con Especiales Necesidades Económicas y Dificultad para Encontrar Empleo, o en las normas que le precedieron, cuando se haya agotado el tercer derecho a la misma; el Programa Temporal de Protección e Inserción (PRODI) regulado por el Real Decreto-ley 10/2009, de 13 de agosto, por el que se regula el Programa Temporal de Protección por Desempleo e Inserción; el Programa de Recualificación Profesional de las Personas que Agoten su Protección por Desempleo (PREPARA), regulado en el Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero,

- Haber permanecido inscrito como demandante de empleo durante 360 días en los dieciocho meses inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud de incorporación al programa.
- Carecer del derecho a la protección contributiva o asistencial por desempleo, o a la renta activa de inserción.
- Haber cesado involuntariamente en un trabajo por cuenta ajena previamente al agotamiento del último derecho de los contemplados en la letra a) anterior. Además, si se hubiera trabajado tras el agotamiento de dicho derecho, haber cesado de forma involuntaria en el último trabajo realizado.
- Carecer de rentas, de cualquier naturaleza, superiores en cómputo mensual al 75 por ciento del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias, y acreditar responsabilidades familiares.
- En el caso de que tras el agotamiento de alguna de las prestaciones deberán haber transcurrido como mínimo 6 meses desde la finalización de la percepción de estas rentas antes de la solicitud de este programa.

Obligaciones de activación. Para su incorporación y mantenimiento en el programa, las personas desempleadas deberán cumplir, además de los requisitos establecidos en el artículo 2, las siguientes obligaciones:

a) Suscribir en el momento de la solicitud un compromiso de actividad en virtud del cual realizarán las distintas actuaciones favorecedoras de su inserción laboral que se acuerden por los Servicios Públicos de Empleo, o por sus entidades colaboradoras conforme a lo previsto en el artículo 6, así como:

- Aceptar la colocación adecuada que les sea ofrecida por los Servicios Públicos de Empleo o por las agencias de colocación cuando desarrollen actividades en el ámbito de colaboración con aquellos durante la participación en el programa. A estos efectos se entenderá por colocación adecuada la regulada en el artículo 231.3 del texto refundido de la Ley General de Seguridad Social.
- Renovar la demanda de empleo en la forma y fechas en que se determine en el documento de renovación de la demanda y comparecer, cuando hayan sido previamente requeridos, ante el Servicio Público de Empleo Estatal, los Servicios Públicos de Empleo o las agencias de colocación cuando desarrollen actividades en el ámbito de colaboración con aquellos.
- Acreditar durante la vigencia del programa y cuando así les sea requerido por el Servicio Público de Empleo competente, la búsqueda activa de empleo.

Autorizar que los Servicios Públicos de Empleo comuniquen la condición de beneficiario del programa y de la ayuda económica a las agencias de colocación que desarrollen actividades en el ámbito de colaboración con los mismos, así como a las empresas que lo soliciten

Acreditar ante el Servicio Público de Empleo Estatal que durante el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud han realizado, al menos, tres acciones de búsqueda activa de empleo (BAE). La acreditación se efectuará dentro de los diez días hábiles siguientes al transcurso del citado plazo de un mes. Se considerarán actuaciones de BAE cada una de las siguientes:

- 1.<sup>a</sup> Trabajo por cuenta propia o ajena.
- 2.<sup>a</sup> Envío o presentación de currículos en, al menos, tres empresas distintas.
- 3.<sup>a</sup> Realización de, al menos, una entrevista de trabajo.
- 4.<sup>a</sup> Inscripción en, al menos, una agencia de colocación.
- 5.<sup>a</sup> Inscripción como solicitante de empleo en, al menos, dos portales de empleo públicos o privados.
- 6.<sup>a</sup> Presentación, al menos, a una oferta de trabajo gestionada por los Servicios Públicos de Empleo.
- 7.<sup>a</sup> Cualesquiera otras ofertadas por los Servicios Públicos de Empleo y específicamente acciones formativas o acciones de información y actuaciones dirigidas al autoempleo y emprendimiento.

c) Participar en las acciones de mejora de la empleabilidad y búsqueda activa de empleo, previstas en el itinerario individual y personalizado de empleo que, con carácter previo al inicio del programa, les haya sido asignado por los Servicios Públicos de Empleo.

Real Decreto-ley 16/2014, de 19 de diciembre, por el que se regula el Programa de Activación para el Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 307, de 20, diciembre 2014, pp. 103569-103584.

## ANEXO 2.10

**Fragmento de la Resolución de 28 de marzo de 2018, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2018.**

Plan anual de política de empleo Objetivos estratégicos 2018	Objetivos estratégicos 2014
<p>-Promover la activación y mejora de la empleabilidad de los jóvenes, con especial atención a los que presentan mayores deficiencias de formación y riesgo de precariedad laboral, mediante instrumentos como la Garantía Juvenil y la coordinación con el sistema educativo.</p> <p>-Potenciar el empleo como principal instrumento de inclusión social, mejorando de manera prioritaria la activación e inserción de los desempleados de larga duración y los mayores de 55 años.</p> <p>-Promover, de acuerdo con las necesidades identificadas en los diagnósticos personalizados y con las necesidades del sistema productivo, una oferta formativa dirigida a un mercado laboral cambiante, ajustando mejor las competencias y facilitando las transiciones laborales.</p> <p>-Mejorar el desempeño de los servicios públicos de empleo modernizando los instrumentos del Sistema Nacional de Empleo.</p> <p>-Abordar las políticas de activación desde una perspectiva holística que tenga en cuenta sus dimensiones sectorial y local, y estableciendo marcos de colaboración con empleadores, interlocutores sociales y otros agentes públicos y privados.</p>	<p>-Mejorar la empleabilidad de los jóvenes y desarrollar el Plan de Implementación de la Garantía Juvenil en España.</p> <p>-Favorecer la empleabilidad de otros colectivos especialmente afectados por el desempleo, en particular la de los mayores de 45 años que sean desempleados de larga duración y beneficiarios del PREPARA<sup>1</sup>.</p> <p>-Mejorar la calidad de la formación profesional para el empleo que se traduce en su mayor impacto en términos de inserción y de mejora en el rendimiento en el puesto de trabajo.</p> <p>-Reforzar la vinculación de las políticas activas y pasivas de empleo, como forma de ofrecer la mejor protección y vías de retorno al empleo para las personas en situación de desempleo.</p> <p>-Impulsar el emprendimiento como parte inseparable de la activación y recuperación de empleo (SEPE 2014).</p>

*Fuente:* Resolución de 28 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Empleo, Boletín Oficial del Estado, Madrid. España, 77 de 29 de marzo de 2018. Sec. I. Pág. de marzo de 2018. Sec. I. Pág. 34124

<sup>1</sup> El Plan Prepara consiste en una ayuda extraordinaria que se concede durante seis meses improrrogables a los trabajadores en desempleo que han agotado todas las prestaciones y subsidios y al mismo tiempo facilita formación para intentar que puedan volver al mercado laboral.

## ANEXO 2.11

### Entidades que realizan o han realizado acciones de orientación en la Región de Murcia

#### Asociaciones de colectivos con diversidad funcional

1. Asociación para la atención de personas con trastornos generalizados del desarrollo (ASTRADE)
2. Nueva fundación los Albares
3. Fundación síndrome de Down (FUNDOWN)
4. Asociación de padres de niños con problemas de audición y lenguaje (ASPANPAL)
5. Asociación para el tratamiento de personas con parálisis cerebral y alteraciones afines (ASTRAPACE)
6. Asociación de familias de personas con discapacidad intelectual del noroeste
7. Asociación para la integración de personas con discapacidad intelectual (CEOM)
8. Asociación tutelar de la persona con discapacidad (ASTUS -PROLAM CEE-)
9. Asociación integral de personas con síndrome de Down (ASSIDO-MURCIA)
10. Asociación. Atención integral de personas con síndrome de Down de Cartagena (ASIDO-CARTAGENA)
11. Asociación para la integración del discapacitado de la comarca del mar menor (AIDEMAR)
12. Goil asociación nacional para problemas de crecimiento "CRECER"
13. Federación de asociaciones murcianas de personas con discapacidad física y/u orgánica (FAMDIF)
14. ONCE Y FUNDOSA

#### Entidades sin ánimo de lucro, entidades empresariales y colectivos desfavorecidos

1. Asociación agraria de jóvenes agricultores (ADEA-ASAJA)
2. Asociación FSC Discapacidad para la Formación, Servicios y Colocación de Discapacitados
3. Asociación empresas de Economía Social Región de Murcia
4. Asociación Empresarial Investigación Centro Tecnológico del Mármol y Piedra.
5. Asociación Empresas de Economía Social Región de Murcia (AMUSAL).
6. Asociación Instituto Desarrollo Comunitario (IDC).
7. Asociación Padres Jumillanos de Niños Deficientes (ASPAJUNIDE).
8. Cámara de Comercio e Industria de Lorca
9. C.F.P. "Juan Solé" SALESIANOS.
10. Colectivo La Huertecica.
11. Colegio oficial de ingenieros técnicos industriales de la región de Murcia
12. Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena (COEC).
13. Confederación Comarcal de Organización Empresarial De Lorca "CECLOR".
14. Cruz Roja Española
15. HOSTEMUR Federación regional de empresarios de hostelería y turismo.
16. Federación Regional Empresarios del Metal (FREMM).
17. Federación Regional de Organizaciones Empresariales de Transporte de Murcia
18. (FROET).
19. Fundación Laboral de La Construcción.



20. Fundación Sierra Minera.
21. Fundación Tienda Asilo de San Pedro- Lo Campano
22. Sindicato: Comisiones Obreras CC. OO
23. Sindicatos Unión General de trabajadores -UGT
24. Unión de Cooperativas de Enseñanza de La Región de Murcia (UCOERM).
25. Unión de cooperativas Trabajo asociado de la Región de Murcia (UCOMUR).
26. Unión de cooperativas de enseñanza de la Región de Murcia UCOERM

## **AGENCIAS PRIVADAS DE COLOCACION:**

### **Agencias de Colocación**

#### **Ayuntamientos y entidades públicas (8)**

- Agencia de desarrollo local y empleo de Cartagena
- Ayuntamiento de Molina de Segura
- Agencia de colocación del Ayuntamiento de Lorquí
- Ayuntamiento de Caravaca
- Agencia de colocación del Ayuntamiento de Beniel
- Ayuntamiento de Mazarrón
- Ayuntamiento de San Javier
- Universidad de Murcia (COIE)

#### **Organizaciones empresariales (6)**

- Fundación laboral de la construcción
- Asociación agraria de jóvenes agricultores (ADEA-ASAJA)
- AMUSAL (Asociación de Empresas de Economía Social de la Región de Murcia)
- Federación regional de empresarios del metal de Murcia (FREMM)
- AJE Asociación jóvenes empresarios de la región de Murcia
- HOSTEMUR Federación regional de empresarios de hostelería y turismo.

#### **Empresas de formación (12)**

- San Román escuela de estudios superiores, S.L
- Asociación Salesiana de tecnología e innovación
- Consultoría y Desarrollo PERSON, S.L
- Enclave Formación, S.L
- Centro Europeo de Competencias y Cualificaciones, S.L
- Levante y sur de prevención, S.L
- Asesoramiento y Formación Árez S.L
- Iniciativas organizativas de empresa S.L grupo IOE
- Adalid Inmark, S.L
- Centro de formación San Nicolás, S.L
- Senda Gestión S.L
- Person Consultoría y Desarrollo

**Entidades de apoyo a colectivos desfavorecidos (12)**

- Cruz roja española
- ACCEM. (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones ONG para refugiados)
- FAMDIF /COCEMFE-Murcia
- Fundación Síndrome de Down Región de Murcia- FUNDOWN
- FEAFES salud mental Región de Murcia
- Fundación Secretariado Gitano
- RAIS. Fundación Red de apoyo a la integración sociolaboral
- FSC INSERTA (ONCE) discapacidad para la formación y empleo
- Asociación LUnion empleo (discapacidad)
- Fundación CEPAIM acción integral con migrantes
- Instituto de desarrollo comunitario (IDC)
- Asociación FSC discapacidad para la formación

**Empresas de Colocación y ETT (17)**

- Manpower Team ETT Sau
- Crit Interim España ETT, S.L.
- Interempleo ETT S.L.
- Flexiplan. S.A..ETT (EULEN)
- Randstad Empleo, ETT, S.A.
- Effort RRHH ETT, S.L.
- Nortempo ETT, S.L.
- Adecco ETT. S.A.
- Faster Ibérica ETT, S.A.
- Servicio de Empleo de trabajo temporal S.L.
- Interdomicilio Murcia
- Guimen asesores S.L.
- Ligation ETT, S.L.
- UTE Nacional de Agencias de Colocación Integradas
- Marcial Cruz Pérez (limpieza)
- Unión Laboris ETT, S.L.
- Juan Martínez Martínez

**Administraciones a través de la Dirección Provincial Juventud: Ayuntamientos**

Abanilla	Bullas	Jumilla	Ricote
Abarán	Calasparra	Lorca	San pedro del pinatar
Águilas	Campos del rio	Lorquí	Santomera
Albudeite	Caravaca de la cruz	Mazarron	Torre-pacheco
Alcantarilla	Cartagena	Molina de segura	Torres de cotillas (las)
Alcázares (los)	Cehegín	Moratalla	Totana
Aledo	Ceutí	Mula	Ulea
Alguazas	Cieza	Murcia	Unión (la)
Alhama de Murcia	Fortuna	Ojos	Villanueva del rio
Archena	Fuente Alamo de	Pliego	segura
Beniel	Murcia	Puerto lumbreras	Yecla
Blanca	Librilla	San Javier	

**A. REGIONALES: Entidades subvencionadas por el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) para orientar profesionalmente a personas con riesgo de exclusión social**

- Obra Social Marista, hermanos maristas provincia mediterránea (Alcantarilla)
- ACCEM
- Asociación Columbares
- Asociación, colectivo “La Huertecica”
- Asociación Rascasa
- Asociación “Traperos de Emaús” de la región de Murcia
- Cáritas diócesis de Cartagena
- Colectivo Paréntesis
- Fundación “Secretariado Gitano”
- Fundación “Sierra Minera”
- Cruz roja española región de Murcia
- Radio ECCA
- Colectivo para la promoción social el Candil
- Fundación CEPAIM acción integral con migrantes
- Fundación RAIS
- Asociación BETANIA
- Asociación. Lorquina de “Padres contra la droga”
- Fundación patronato “Jesús Abandonado”
- Fundación Diagrama intervención psicosocial
- COPEDECO Sociedad Cooperativa de Exclusión
- Asociación redes para la inserción socioeducativa (REPAIN)

**B. UNIVERSIDAD**

- Universidad de Murcia
- Universidad Politécnica de Cartagena
- Universidad Católica San Antonio- UCAM
- Universidad Española de Educación a Distancia (UNED)

*Fuente:* Elaboración propia

## ANEXO 2.12

### Fragmento de la Resolución de 7 de diciembre de 2018. Plan de Choque por el Empleo.

#### EJE 1 ORIENTACION

Comprende las actuaciones de información, orientación profesional, motivación, asesoramiento, diagnóstico y determinación del perfil profesional y de competencias, diseño y gestión de la trayectoria individual de aprendizaje, búsqueda de empleo, intermediación laboral y, en resumen, las actuaciones de apoyo a la inserción de las personas beneficiarias. Se incluyen varias medidas enfocadas a la mejora de la empleabilidad y a la mejora de las posibilidades para conseguir la inserción laboral... persigue potenciar la intermediación activa y la personalización de los servicios en base al diagnóstico y diseño de itinerarios de inserción y formativos individuales, y comprende los siguientes objetivos:

#### **OBJETIVO 1: ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Las medidas para alcanzar este objetivo serían:

#### ***MEDIDA 1: PROGRAMA ORIENTAJOVEN DOTADO DE UNA RED DE 3.000 PERSONAS TÉCNICAS RESPONSABLES DE LA ORIENTACIÓN***

La orientación profesional, como paso previo a la inserción laboral, debe conseguir la atención personalizada basada en la detección de las necesidades de la persona joven y relacionada con el resto de políticas activas, muy especialmente con las de cualificación profesional.

#### ***MEDIDA 2: DIAGNÓSTICO E ITINERARIOS PERSONALIZADOS DE INSERCIÓN***

Las personas encargadas de la orientación y prospección del Programa ORIENTAJOVEN definirán, en consecuencia, los itinerarios personalizados de inserción, con la participación de las personas mediadoras, al objeto de contribuir a mejorar decisivamente la empleabilidad de las personas jóvenes participantes en el programa.

Este itinerario deberá incorporar, al menos:

- La identificación de alternativas profesionales en España, resto de la Unión Europea y ámbito internacional.
- La identificación de un itinerario formativo, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal.
- La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que el usuario quedará obligado a realizar.

Los Orientadores, Promotores y Mediadores deben proporcionar Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículo, que refleje el perfil profesional en términos de competencias profesionales, así como información y asesoramiento personal, provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la búsqueda activa de empleo, incluyendo medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Todo ello teniendo en cuenta el asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento...Para ello contarán con la información y los medios disponibles a través de la red EURES y del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.

***MEDIDA 3: PROGRAMA RED SIJ-INJUVE DE ATENCIÓN A JÓVENES VULNERABLES***

Se contará con el apoyo del Programa red SIJ-INJUVE, que ofrece espacios propicios para el trabajo con estos jóvenes, repartidos por todo el territorio nacional. En estos espacios, y a nivel local, profesionales especializados (como licenciados en educación o trabajo social) brindarán apoyo educativo y ofrecerán itinerarios personalizados de retorno a la escolarización o, en su caso, de formación e incorporación al mercado laboral, con itinerarios locales públicos y privados. y que las administraciones contemplan para las personas jóvenes en riesgo de exclusión.

***MEDIDA 4: APOYO A LA RED SIJ-INJUVE CON 110 MEDIADORES JUVENILES***

A través del INJUVE y con el apoyo del Servicio Público de Empleo Estatal con objeto de atender y facilitar la accesibilidad de las personas jóvenes a los servicios y programas ofertados por el Sistema Nacional de Empleo, se dará apoyo a la red SIJ-INJUVE dotándola de 110 mediadores juveniles, coordinados con los Servicios Públicos de Empleo autonómicos, y contando con la participación de entidades, asociaciones juveniles, organizaciones sindicales juveniles, asociaciones de migrantes y vecinales, de consumidores y otras organizaciones del ámbito juvenil.

***MEDIDA 5: APOYO EN PROSPECTORES***

La actividad de prospección es diferente a la de orientación y tiene por finalidad acercarse a los espacios en los que se encuentra la juventud para poder llegar al mayor número posible de personas, en especial aquellas que se encuentran en una situación de mayor riesgo de exclusión social,

***MEDIDA 6: ORIENTACIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS JÓVENES MIGRANTES***

Los Servicios Públicos de Empleo con la participación de asociaciones de migrantes constituirán una red de asesoría e información para las personas migrantes que desarrollen su actividad por cuenta propia o ajena con el fin de concienciarles de las ventajas de la formación profesional e informarles ..Los 3.000 orientadores debidamente formados, en materia de igualdad de trato y oportunidades por cualquier circunstancia personal y/o social, que incluye obviamente nacionalidad y origen, prestaran especial atención a los jóvenes migrantes.

***MEDIDA 7: ATENCIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE INSERCIÓN LABORAL A PERSONAS JÓVENES MENORES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS***

Los Servicios Públicos de Empleo colaborarán activamente en el ámbito de las CCAA de acogida, de las personas jóvenes menores migrantes no acompañadas al objeto de fomentar su empleabilidad y facilitar la reinserción social y laboral de este colectivo.... se establecerá la coordinación con las ofertas que el sistema educativo pueda realizar a nivel municipal a través de su red de Aulas Mentor para personas adultas.

***MEDIDA 8: COLABORACIÓN CON FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS***

Con el fin de facilitar el acceso de todas las personas jóvenes a estos espacios de atención personalizada, con independencia de su lugar de residencia, el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y la Federación Española de Municipios y Provincias, impulsará

la firma de un Convenio o Acuerdo Marco al que podrán adherirse las Entidades Locales para que las personas jóvenes puedan utilizar las instalaciones de los servicios locales de empleo

### **OBJETIVO 2: RELACIÓN CON AGENTES DEL MERCADO DE TRABAJO**

Las medidas para alcanzar este objetivo serían:

#### **MEDIDA 9: COLABORACIÓN CON LAS UNIVERSIDADES Y CIPES**

Se apoyará en el ámbito educativo la colaboración con las Universidades y Centros de Información y Promoción de Empleo (CIPE), así como con orientadores del sistema educativo que permitan alcanzar estos objetivos. se establecerán líneas de colaboración y apoyo por parte de los Servicios Públicos de Empleo, como ya sucede en algunas Comunidades Autónomas, con el Consejo Superior de Deportes que desarrolla el Programa de Atención al Deportista (PROAD) dirigido a los Deportistas de Alto Nivel (DAN), en colaboración con el Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología.

#### **MEDIDA 10: PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CON LOS SERVICIOS SOCIALES DE CADA CCAA**

Los Servicios Públicos de Empleo establecerán los procedimientos y canales adecuados para contar con la participación de los Servicios Sociales de cada Comunidad Autónoma al objeto de facilitar el acceso de todas las personas jóvenes, especialmente en los que concurren especiales dificultades de acceso a un empleo, a estos espacios de atención personalizada.

#### **MEDIDA 11: LANZADERAS DE EMPLEO**

Son proyectos que se desarrollan a través de la intervención de un entrenador profesional o coach, mejorando las estrategias de autopostulación de cara a la contratación por terceros o bien uniéndose de forma colectiva a otras personas en situación de desempleo para encontrar un empleo individual o colectivo, o creando pequeñas empresas para el desarrollo del autoempleo. En estas iniciativas, las personas jóvenes participan de forma destacada.

La iniciativa es innovadora y está basada en la participación de equipos de personas desempleadas, dinámicas y comprometidas con la inserción laboral bajo la coordinación del coach. Las lanzaderas de empleo, bajo el impulso de los Servicios Públicos de Empleo los participantes son también personas desempleadas; estos suscriben un compromiso de participación y, en caso de colocación, siguen colaborando con la lanzadera, transmitiendo sus experiencias y apoyando en el proceso de mejora de la empleabilidad del resto de compañeros del equipo.

#### **MEDIDA 12: PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES LOCALES EN PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Las Entidades Locales pueden convertirse en agentes colaboradores privilegiados de los Servicios Públicos de Empleo en materia de Orientación Profesional.

*Fuente:* Resolución de 7 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Plan de Choque por el Empleo Joven 2019-2021. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 296, de 9 de diciembre de 2018. pp.12656-12733

## ANEXO 3.1

### **Fragmento de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. Jefatura del Estado**

#### Artículo 87.

El presente capítulo tiene por objeto regular el régimen general del Sistema Nacional de Garantía Juvenil en España y el procedimiento de atención a los beneficiarios del mismo... nuevas medidas de apoyo a la formación y a la contratación para el colectivo de jóvenes no ocupados ni integrados en los sistemas de educación o formación.

#### Artículo 88.

- c) Las entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas, cada una en el ámbito de sus competencias.
- d) Los interlocutores sociales y entidades que actúen en el ámbito privado.
- e) Los jóvenes mayores de 16 años y menores de 25, o menores de 30 años en el caso de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, que cumplan con los requisitos recogidos en esta Ley para beneficiarse de una acción derivada del Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Asimismo, los jóvenes mayores de 25 años y menores de 30.

#### Artículo 90. Objetivos.

1. Los objetivos del Sistema Nacional de Garantía Juvenil son los siguientes:

a) Que todos los jóvenes a que se refiere el artículo 88.e), no ocupados ni integrados en los sistemas de educación o formación, puedan recibir una oferta de empleo, educación o formación, incluida la formación de aprendiz o periodo de prácticas, tras acabar la educación formal o quedar desempleados, a través de la implantación de un Sistema de Garantía Juvenil ..., con independencia de su inscripción o no como demandantes de empleo, y se vinculará a la realización de un perfil con las características de la persona a atender.

b) Desarrollar medidas de apoyo o programas, con especial incidencia en las siguientes líneas: 1.<sup>a</sup> Mejora de la intermediación. 2.<sup>a</sup> Mejora de la empleabilidad. 3.<sup>a</sup> Fomento de la contratación. 4.<sup>a</sup> Fomento del emprendimiento.

#### Artículo 91.

Necesidad de inscripción. Para beneficiarse de la atención del Sistema Nacional de Garantía Juvenil será necesario estar inscrito en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil

1. Se inscribirán en el fichero los siguientes datos: a) Autorización de cesión y consulta de datos personales. b) Datos personales: Conjunto de información identificativa de los solicitantes como persona física e información legal de residencia.

c) Otros datos personales: Incluye los aspectos sociales y económicos del colectivo usuario que son relevantes desde el punto de vista de la Garantía Juvenil.

d) Formación: Comprende toda la formación recibida, ya sea enseñanza académica reglada o no, así como formación en idiomas, carnés, certificados de profesionalidad, etc.

e) Experiencia laboral: Información sobre experiencia en el desempeño de trabajos, con descripción de puesto, empresa, duración, etc.

f) Intereses: Reflejan las preferencias o inquietudes profesionales de los usuarios.

#### Artículo 97.

Requisitos para la inscripción.

Se establecen los siguientes requisitos para inscribirse en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil:

- a) Tener nacionalidad española o ser ciudadanos de la Unión Europea o de los Estados parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o Suiza que se encuentren en España en ejercicio de la libre circulación y residencia.
- b) También podrán inscribirse los extranjeros titulares de una autorización para residir en territorio español que habilite para trabajar.
- c) Estar empadronado en cualquier localidad del territorio español.
- d) Tener más de 16 años y menos de 25, o menos de 30 años, en el caso de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, en el momento de solicitar la inscripción en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, o tener más de 25 años y menos de 30 cuando, en el momento de solicitar la inscripción en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, la tasa de desempleo de este colectivo sea igual o superior al 20 por ciento, según la Encuesta de Población Activa correspondiente al último trimestre del año.
- e) No haber trabajado en el día natural anterior a la fecha de presentación de la solicitud.
- f) No haber recibido acciones educativas en el día natural anterior a la fecha de presentación de la solicitud.
- g) No haber recibido acciones formativas en el día natural anterior a la fecha de presentación de la solicitud.
- h) Presentar una declaración expresa de tener interés en participar en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, adquiriendo un compromiso de participación activa en las actuaciones que se de inscripción a través de formulario no se acreditan los requisitos que señala el artículo 97, se requerirá a la persona interesada para que proceda a su subsanación.

Fuente: Ley 18/2014, de 15 de octubre de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento y competitividad y la eficiencia. *Boletín Oficial del Estado*, Madrid, España, 252, de 17 octubre de 2014, pp. 83921- 84082.



## ANEXO 4.1

**Relación de revistas consultadas para el análisis documental y bibliográfico**

Nombre Revista	Página web de contacto	Fines de la revista y entidad que la publica
Ambits de psicopedagogia: i educació	<a href="http://www.pangea.org/acpeap">http://www.pangea.org/acpeap</a> )	Revista catalana de psicopedagogia Associació catalana de Professionals dels EAP (ACPEAP).
AOSMA	<a href="http://www.unav.edu/web/estudios">http://www.unav.edu/web/estudios</a>	Revista digital de la asociación de orientadores de secundaria de la provincia de Málaga. <i>Temas sobre educación</i>
Ar@cne	<a href="http://www.ub.edu/geocrit/aracne.htm">http://www.ub.edu/geocrit/aracne.htm</a>	Revista electrónica de recursos en Internet sobre geografía y ciencias sociales.
Aula de secundaria	<a href="http://www.grao.com">http://www.grao.com</a> .	Pertenece a la Editorial Grado, tiene con el objetivo de participar en la mejora de la calidad de la enseñanza.
Aularia	<a href="http://www.aularia.org/">http://www.aularia.org/</a>	Revista digital de educomunicación, edita Grupo Comunicar, asociación profesional de periodistas y docentes andaluces.
Bordón	<a href="http://www.uv.es/soespe/bordón.htm">http://www.uv.es/soespe/bordón.htm</a>	Revista de Pedagogía una revista científica del ámbito de la educación que publica la Sociedad Española de Pedagogía (SEP).
Brasileira de Orientação Profissional	<a href="http://www.abopbrasil.org.br/revista">http://www.abopbrasil.org.br/revista</a>	Revista brasileña de orientación profesional, de la Universidad de São Paulo.
Capital humano	<a href="http://capitalhumano.wke.es/">http://capitalhumano.wke.es/</a>	Revista Dedicada a la integración y desarrollo de los Recursos Humanos en las organizaciones, formación, gestión del talento, motivación.
Comunicar	<a href="http://www.revistacomunicar.com">http://www.revistacomunicar.com</a>	Revista científica de investigación en la intersección de dos ámbitos del conocimiento como son la educación y la comunicación.

<i>Counseling today</i>	<a href="http://ct.counseling.org/">http://ct.counseling.org/</a>	Revista de la The American Counseling Association, que trata sobre el mundo del asesoramiento profesional: técnicas / estrategias eficaces, la evolución de los recursos de la profesión, de bienestar del consejero y del asesoramiento.
Costa Rica Educación	<a href="http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion">http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion</a>	Su fin difundir la investigación y promover reflexión académica referida al campo educativo.
Cuadernos de Pedagogía	<a href="http://www.cuadernosdepedagogia.com">www.cuadernosdepedagogia.com</a>	Referencia importante para los movimientos de renovación pedagógica del país y estudiosos del sistema educativo.
<i>Educación XX1</i>	<a href="http://www.uned.es/educacionXX1/">www.uned.es/educacionXX1/</a>	Órgano de la Facultad de Educación de la UNED para la difusión de ensayos, trabajos de carácter científico y experiencias innovadoras relacionados con la educación en cualquiera de sus campos de acción.
Educare	<a href="http://www.una.ac.cr/educare/">www.una.ac.cr/educare/</a>	Su objetivo es divulgar la producción intelectual. Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE), de la Universidad Nacional de Costa Rica.
ENLACE	<a href="http://www.psicoaragon.es/ENLACE/Enlace_07.pdf">http://www.psicoaragon.es/ENLACE/Enlace_07.pdf</a>	Boletín de la asociación aragonesa de psicopedagogía.
Electronic Journal of Research in Educational Psychology	<a href="http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/">http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/</a>	Su fin es acercar el conocimiento entre académicos y profesionales aplicados, en el ámbito de la Psicología Educativa y de la Psicopedagogía. Por ello, nuestra revista está especialmente dirigida tanto a investigadores como a profesionales aplicados en dichos ámbitos. Universidad Almería.
Estudios sobre educación	<a href="http://www.unav.edu/web/estudios-sobre-educacion">http://www.unav.edu/web/estudios-sobre-educacion</a>	Tiene como objeto primordial contribuir a la difusión del creciente número de resultados de investigación original, tanto teórico como experimental, que se realizan en España, y otros países en los diversos ámbitos de las Ciencias de la Educación. Universidad de Navarra.

Formación SXXI	<a href="http://formacionxxi.com/">formacionxxi.com/</a>	Revista digital de Formación y Empleo. Lugar para la reflexión y el debate entre expertos, profesionales e instituciones (hasta el 2013).
Nexoempleo	<a href="http://Nexoempleo.es">Nexoempleo.es</a>	Herramienta al servicio de los profesionales de empleo y la Administración pública, es una publicación cuatrimestral dirigida al personal técnico de empleo y a profesionales.
Nómadas	<a href="http://www.ucm.es/info/nomadas">www.ucm.es/info/nomadas</a>	Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Complutense de Madrid.
Píxel-Bit, Revista de Medios y Educación	<a href="http://www.sav.us.es/pixelbit/">www.sav.us.es/pixelbit/</a>	Persigue servir de plataforma para el intercambio de ideas, experiencias e investigaciones sobre la aplicación de las TIC. Creado por SAV. Universidad de Sevilla.
Publicación APOCAVA	<a href="http://apocova.com/joomla/">http://apocova.com/joomla/</a>	Publicación de la asociación profesional de orientadores de la comunidad valenciana.
RedEtis Publicaciones	<a href="http://www.redetis.org.ar/node.php?id=111">www.redetis.org.ar/node.php?id=111</a>	Dedicado a la producción de conocimiento y difusión de los debates y políticas sobre educación, trabajo e inserción social.
Redalyc	<a href="http://www.redalyc.org/">http://www.redalyc.org/</a>	Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
REIRE: revista d'innovació i recerca en educació	<a href="http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE">http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE</a>	Trata temas de psicología y educación Editores: Universitat de Barcelona: Institut de Ciències de l'Educació.
Relieve -revista electrónica	<a href="mailto:relieve@uv.es">relieve@uv.es</a> <a href="http://www.uv.es/RELIEVE">http://www.uv.es/RELIEVE</a>	Revista electrónica de investigación y evaluación educativa Universidad de Valencia
Revista Brasileira de Orientação Profissional,	<a href="mailto:lucileal@ffclrp.usp.br">lucileal@ffclrp.usp.br</a> ; <a href="mailto:rbop@ffclrp.usp.br">rbop@ffclrp.usp.br</a>	Publicación semestral relacionada con la orientación profesional-dependiente de la asociación brasileña de orientadores profesionales, de Monte Alegre, Ciudad Ribeirão Preto
Revista Científica de Educomunicación	<a href="http://www.educomunicacion.com">www.educomunicacion.com</a>	Espacio de formación virtual del Centro Iberoamericano de

		Información, Comunicación y Desarrollo (CIECID). Buenos Aires.
Revistas científicas de la Región de Murcia	<a href="http://revistas.um.es">http://revistas.um.es</a>	Revistas publicadas en la UMU, entre ellas la Revista de investigación educativa RIE.
Revista de educación	<a href="http://www.mecd.gob.es/revista-de-educacion">http://www.mecd.gob.es/revista-de-educacion</a>	Es una publicación científica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte español. Fundada en 1940
Revista de investigación educativa RIE	<a href="http://www.um.es/~depmime/RIE">www.um.es/~depmime/RIE</a>	Asociación Interuniversitaria de Investigación en Pedagogía, su sede social está en Barcelona
Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)	<a href="http://www.rinace.net/reice/">www.rinace.net/reice/</a> <a href="http://www.rinace.net/">www.rinace.net/</a>	Es una publicación académica arbitrada y editada por la Red Iberoamericana de Investigación sobre Cambio y Eficacia Escolar (RINACE), pretende convertirse en un foro de encuentro, debate y difusión de la investigación sobre Calidad, Equidad, Eficacia y Cambio en Educación
Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado	<a href="http://www.aufop.com/aufop/home/">http://www.aufop.com/aufop/home/</a>	La Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado” es una continuación de la antigua “Revista de Escuelas Normales” Facultad de Educación de la Universidad de Zaragoza
Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)	<a href="http://www.uned.es/reop">www.uned.es/reop</a>	Revista oficial de la Federación Española de Orientación y Psicopedagogía de carácter semestral Agrupación profesional de personas implicadas en la orientación y el asesoramiento en los campos de la educación, el trabajo, la empresa y las instituciones.
Revista española de PEDAGOGIA –(REP)	<a href="http://revistadepedagogia.org/">http://revistadepedagogia.org/</a>	Fundada por el Consejo Superior de Investigaciones científicas, La revista tiene carácter investigador y vocación universal. Es la primera revista en español presente en el selectivo Social Sciences Citation Index
Revista Iberoamericana de Educación	<a href="http://www.rieoei.org/">www.rieoei.org/</a>	Publicación científica del Centro de Altos Estudios Universitarios de la Organización de Estados

		Iberoamericanos (CAEU/OEI), recoge las opiniones actuales más destacadas sobre temas educativos y experiencias innovadoras
Revista Mexicana de Orientación Educativa	<a href="http://www.remo.ws/">www.remo.ws/</a>	Trata aspectos de la Orientación en este país. Pero también, pretende incluir contribuciones acerca de la Orientación en Iberoamérica
Revista Mexicana de Psicología	<a href="http://www.psicol.unam.mx/silviamacotela/Revista/Index2.html">www.psicol.unam.mx/silviamacotela/Revista/Index2.html</a>	Se publican artículos de investigación básica y aplicada, así como aportes teóricos que contribuyan a la comprensión de diversos temas de problemas de Psicología Educativa, e investigaciones
Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración Seguridad Social	<a href="http://www.empleo.gob.es/es/publica/noveedit/0044.htm">www.empleo.gob.es/es/publica/noveedit/0044.htm</a>	Sitio web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración.
Revista de orientación educacional	<i>Biblat:</i> <a href="http://biblat.unam.mx/es/sobre-biblat">http://biblat.unam.mx/es/sobre-biblat</a>	Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, Valparaíso, Chile
<i>Tavira</i>	<a href="http://www2.uca.es/revista/tavira/">http://www2.uca.es/revista/tavira/</a>	Revista de la facultad de ciencias de la educación de Cádiz
Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información	<a href="http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/DEFAULT.htm">http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/DEFAULT.htm</a>	Objetivo la reflexión sobre la educación y la cultura en el nuevo contexto de la Sociedad de la Información (actual Sociedad del Conocimiento), sus oportunidades y consecuencias. Universidad de Salamanca.

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4.2

### Cuestionario de Necesidades de orientación Profesional de Personas Adultas (\*)

# CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE PERSONAS ADULTAS



M. Teresa Padilla Carmona, M. Fé Sánchez García y Magdalena Suárez Ortega  
Proyecto ORIEM



**CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE PERSONAS ADULTAS**

**M. Teresa Padilla Carmona, M. Fé Sánchez García y Magdalena Suárez Ortega**  
**Proyecto ORIEM<sup>1</sup>**

A través de este instrumento pretendemos identificar las necesidades de orientación profesional de las personas adultas que acuden a los servicios de empleo. Forma parte de un proyecto de investigación en el que colaboran 9 universidades españolas y una portuguesa. La finalidad del estudio es conocer cuáles son las necesidades que las personas adultas manifiestan a la hora de elaborar sus planes vitales y profesionales, para obtener información que nos permita valorar la adecuación a estas necesidades de los actuales servicios de empleo.

Le rogamos conteste con sinceridad a las preguntas, ya que de esta forma podremos obtener información relevante para mejorar los servicios de orientación y empleo.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Primera parte**

Indique, por favor, la siguiente información sobre sí mismo/a y su situación actual.

**1. Indique el motivo principal por el que ha accedido a un servicio de empleo:**

- Para encontrar un trabajo  
 Para mejorar mi empleo actual

**2. En relación con el programa o servicio de orientación profesional que realiza o ha realizado, indique en cuál de los siguientes momentos se encuentra:**

- Acabo de comenzar el programa  
 He participado ya en algunas actividades del programa pero aún me faltan otras por realizar  
 Estoy a punto de finalizar el programa  
 Ya he finalizado todas las actividades del programa.

3. **Sexo:**  Mujer  Hombre

4. **Edad:** \_\_\_\_\_ años

**5. Señale el nivel de formación más alto que ha obtenido:**

- Estudios universitarios  
 Estudios secundarios  
 Estudios primarios  
 Sin estudios reglados

6. **Entorno de residencia:**  Rural  Urbano

7. **¿Tiene nacionalidad española?**  SI  NO

<sup>1</sup> *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*, subvencionado dentro del Plan Nacional de I+D+i (ref.: EDU2010-21873-C03-01).

8. ¿Tiene responsabilidades de cuidado de personas dependientes (niños/as pequeños/as, enfermos/as, mayores,...)  SI  NO

9. Indique en cuál de las siguientes situaciones profesionales se encuentra actualmente:

- Desempleado/a
- Empleado/a por cuenta ajena
- Empleado/a sin contrato
- Auto-empleado/a

10. Indique en número de horas la disponibilidad que tiene a la semana para participar en actividades de orientación: \_\_\_ horas

**Segunda parte:**

11. Cada una de las siguientes alternativas de respuesta representa una etapa en el desarrollo profesional. Seleccione solo la que considere que representa mejor su situación actual:

- Estoy en un momento inicial de mi carrera en el que me preocupa encontrar un trabajo que me guste, comenzar en un campo profesional concreto, trazar planes para conseguir mis objetivos, etc.
- Estoy en una fase de establecimiento en la que me preocupa alcanzar estabilidad, establecerme en mi trabajo, buscar oportunidades de ascenso...
- Tras haber alcanzado la estabilidad, estoy en un momento profesional en el que me interesa mantener el puesto al que he llegado, adaptarme a los cambios que se producen en mi trabajo, encontrar nuevos proyectos en los que trabajar...
- Estoy en un momento en el que me interesa ir reduciendo mi jornada laboral, encontrar formas más fáciles de hacer mi trabajo, evitar situaciones de agobio en las que antes me desenvolvía bien...

12. Considera que su trayectoria profesional es:

- Positiva (voy mejorando y promocionando acorde a mis expectativas o ya las he alcanzado y estoy donde quiero estar)
- Estancada (llevo mucho tiempo esperando una situación profesional que no llega)
- Negativa (mis condiciones y situación laboral han empeorado o he perdido mi empleo)

13. Considera que su trayectoria profesional es:

- Más bien dispersa o discontinua (con diferentes ocupaciones y situaciones profesionales)
- Más bien homogénea o lineal (con una trayectoria de continuidad en la profesión-ocupación)

14. ¿Cuál es su satisfacción general con la trayectoria profesional que ha seguido hasta el momento? El valor 0 señala el nivel mínimo y el valor 5 el nivel máximo de satisfacción

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



15. Según su formación y experiencia profesional, ¿cuál es su nivel de cualificación?

- Alto  
 Medio  
 Bajo

16. Por favor, indique si ha realizado cursos de formación continua y/o ocupacional y, aproximadamente, el número de horas de los cursos realizados en los últimos dos años.

- No  
 Sí. N° aproximado de horas en los dos últimos años: \_\_\_\_

17. Valore la adecuación a su perfil de los cursos de formación ocupacional, formación continua y formación para el empleo que ha realizado.

- 0  
 1  
 2  
 3  
 4  
 5

18. ¿Cuál es su satisfacción general con la formación que ha conseguido hasta el momento (incluyendo la formación reglada y cualquier curso que ha realizado)? El valor 0 señala el nivel mínimo y el valor 5 el nivel máximo de satisfacción

- 0  
 1  
 2  
 3  
 4  
 5

Tercera parte:

19. A continuación se presentan algunas afirmaciones sobre necesidades de orientación, para que usted diga en qué medida está de acuerdo con ellas. El valor 0 indica que está en total desacuerdo y el valor 5 el máximo grado de acuerdo.

TOTAL DESACUERDO 0 1 2 3 4 5 MÁXIMO GRADO DE ACUERDO

- \_\_\_ Tengo información de utilidad sobre mí mismo/a para elaborar mi itinerario de formación e inserción  
 \_\_\_ Tengo claros los puestos de trabajo que me interesan  
 \_\_\_ Identifico con claridad mis aspiraciones profesionales y vitales  
 \_\_\_ Soy una persona positiva (autoestima-autoconcepto)  
 \_\_\_ Tengo suficiente información sobre el mercado laboral (análisis de oferta-demanda de puestos de trabajos, tipos de contratos, perfiles profesionales más demandados, exigencias de la ocupación...)  
 \_\_\_ Sé cómo obtener información precisa y actual sobre las características de los puestos y profesiones que me interesan  
 \_\_\_ Conozco personas que ejercen profesionalmente en aquellas ocupaciones que a mí me interesan  
 \_\_\_ Sé cómo adquirir y gestionar la información académico-profesional necesaria para la inserción o la mejora de empleo (salidas u opciones profesionales, empresas de trabajo temporal, servicios de orientación e inserción...)  
 \_\_\_ Necesito más formación para incorporarme al mercado laboral, o promocionar profesionalmente

- Me estoy implicando / Me he implicado tanto en mi proceso de orientación que he vivido un cambio personal
- Me ayudan / Me han ayudado a valorarme mucho más a mí mismo/a como persona, a conocer mis fortalezas
- Me ayudan / Me han ayudado a ver las cualidades que debería poseer y que debo mejorar
- He podido participar en actividades con otras personas en mi misma situación

- ★  Para elaborar mi itinerario de inserción se tienen / se han tenido en cuenta:
- Mis circunstancias personales
  - Mis conocimientos y habilidades
  - Mis opiniones en la definición de mis itinerarios

**21. Señale en qué medida considera que deberían mejorarse los siguientes aspectos de la orientación a los usuarios. El valor 0 indica que ese aspecto no necesita mejorar y el valor 5 que necesita mucha.**

TOTAL DESACUERDO 0 1 2 3 4 5 MÁXIMO GRADO DE ACUERDO

- Las informaciones sobre el mercado laboral y las posibilidades de formación
- La orientación sobre estrategias de búsqueda activa de empleo
- La orientación para el autoempleo
- La orientación para planificar mi vida profesional a medio y largo plazo

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

*Fuente:* Proyecto ORIEM (Documento interno) Proyecto ORIEM-documento interno. Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M.

## ANEXO 4.3

### Protocolo de descripción y registro de datos sobre el servicio programa de orientación para el empleo



#### ANEXO 4.3

#### PROTOCOLO DE DESCRIPCIÓN Y REGISTRO DE DATOS SOBRE EL SERVICIO O PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO

---

##### I. INFORMACIÓN ACERCA DE LA INSTITUCIÓN QUE GESTIONA EL PROGRAMA, LA DURACIÓN Y LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN

Denominación de la Institución:

Denominación del Programa o Servicio que gestiona:

Breve descripción de los fines y características de la Institución:

Breve descripción de su marco normativo interno (Estatutos, etc.):

Duración/estabilidad del programa (especificar si tiene una duración limitada, describir si viene siendo aplicado de forma discontinua o de forma continuada):

Fuente(s) de financiación del programa (externas y/o internas):

--

Presupuesto global del programa:

Número de personas atendidas (o que está previsto atender):

**II. INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA O SERVICIO**

Finalidad principal y objetivos del programa

--

Características de la(s) población(es) atendida(s)

--

Modalidades de orientación ofrecidas:

<b>Modalidad</b>	<b>Ejemplos de actuaciones (en su caso)</b>
Orientación académica.	
Orientación para la inserción laboral.	
Orientación para la gestión de la carrera profesional.	
Orientación personal.	

Describir la estructura metodológica general del programa que incluya las acciones y estrategias de intervención utilizadas. Si es posible, presentar mediante un mapa conceptual.

Describir los mecanismos de evaluación de la calidad que tiene establecidos el programa:

**III. INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL ORIENTADOR Y DE APOYO (RECURSOS HUMANOS)**

Número total de personas que conforman el equipo:

Número de personas que desempeñan cada tipo de puesto, perfil o rol (poner denominación de cada uno) (*Por ejemplo: Un Director / Dos Técnicos de empleo / Un Técnico de autoempleo*):

**AÑADIR HOJAS SI ES NECESARIO PARA AMPLIAR INFORMACIÓN**



**Para cada tipo de puesto, aportar la siguiente ficha de datos:**

Denominación del puesto:	<input type="text"/>
Formación inicial (Titulación académica que poseen):	<input type="text"/>
Formación continua (Temáticas de los cursos de formación continua realizados y número de horas):	<input type="text"/>
Funciones desempeñadas dentro del programa:	<input type="text"/>
Procedimiento y requisitos de acceso	<p>- Acceso al puesto por:</p> <p><input type="checkbox"/> Por concurso</p> <p><input type="checkbox"/> Por concurso oposición</p> <p><input type="checkbox"/> Por libre designación</p> <p>- Titulación académica requerida: <input type="text"/></p> <p>- Experiencia requerida: <input type="text"/></p> <p>- Otros requisitos: <input type="text"/></p>

**AÑADIR PÁGINA SI FUERA NECESARIO PARA AMPLIAR INFORMACIÓN**

*Fuente:* Proyecto ORIEM-documento interno. Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M.

## ANEXO 4.4

## Escala EVPO (versión personal profesional del servicio)



## ESCALA EVPO (VERSIÓN PERSONAL PROFESIONAL DEL SERVICIO)

VALORACIÓN DE CRITERIOS BÁSICOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN<sup>1</sup>

Por favor, responda a este breve cuestionario según la valoración que hace del servicio en el que trabaja. El valor "0" indica el mínimo nivel de acuerdo y "5" el máximo nivel de acuerdo. Señale con una X el valor elegido. Si es posible, aporte algún ejemplo que permita entender mejor sus valoraciones.

Crterios a valorar	Valoración	Ejemplo
1. La orientación facilitada respeta la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario.	0 1 2 3 4 5	
2. La orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los intereses de la persona, no está influida por intereses del servicio de orientación, ni por intereses institucionales o financieros.	0 1 2 3 4 5	
3. La orientación facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad, etc.	0 1 2 3 4 5	
4. Los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación.	0 1 2 3 4 5	
5. La orientación facilitada promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5	
6. En el proceso de orientación se considera el contexto personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano.	0 1 2 3 4 5	
7. Los ciudadanos pueden participar activamente en el proceso de orientación.	0 1 2 3 4 5	
8. En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, participan otros agentes (empresas, municipio, familia,...).	0 1 2 3 4 5	

<sup>1</sup> Cuestionario elaborado sobre la base de los "Principios básicos en la prestación de los servicios de orientación" establecidos por el CEDEFOP (*Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de referencias comunes en Europa*, 2006, pp. 13-14).

9. La orientación facilitada ayuda al ciudadano a ser capaz de planificar y gestionar sus itinerarios de aprendizaje y profesionales y las transiciones existentes en ellos.	0 1 2 3 4 5	
10. La naturaleza del servicio de orientación facilitado resulta inmediatamente obvia para el usuario.	0 1 2 3 4 5	
11. El personal de orientación ofrece una atmósfera acogedora a los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5	
12. La orientación facilitada apoya a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran.	0 1 2 3 4 5	
13. Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios de orientación en cualquier momento de su vida.	0 1 2 3 4 5	
14. La orientación facilitada está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar, por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados a las necesidades de los usuarios.	0 1 2 3 4 5	
15. La orientación se facilita mediante una gran variedad de métodos para responder a las diversas necesidades de los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5	
16. Los servicios de orientación se mejoran continuamente incluyendo de manera regular las opiniones de los ciudadanos y se ofrecen al personal posibilidades de formación permanente.	0 1 2 3 4 5	
17. 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.	0 1 2 3 4 5	

*Fuente:* Proyecto ORIEM-documento interno. Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M.



## Anexo 4.5

### Escala EVPO (versión personas usuarias del servicio)



#### ESCALA EVPO (VERSIÓN PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO)

#### VALORACIÓN DE CRITERIOS BÁSICOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN<sup>1</sup>

Por favor, responda a este breve cuestionario según la valoración que hace del servicio en el que ha recibido orientación. El valor "0" indica el mínimo nivel de acuerdo y "5" el máximo nivel de acuerdo. Señale con una X el valor elegido. Si es posible, aporte algún ejemplo que permita entender mejor sus valoraciones.

Criterios a valorar	Valoración	Ejemplo
1. Cuando he acudido al servicio y me han orientado, en todo momento me he sentido libre de elegir y tomar mis decisiones.	0 1 2 3 4 5	
2. La orientación que me han proporcionado se ajusta a mis intereses y no a los intereses del servicio al que he consultado.	0 1 2 3 4 5	
3. La orientación que me han proporcionado está libre de discriminación (por razón de sexo, edad, raza, clase social, etc.)	0 1 2 3 4 5	
4. Se ha mantenido la privacidad de la información personal que facilité durante el proceso de orientación.	0 1 2 3 4 5	
5. La orientación facilitada promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5	
6. En la orientación que recibí para tomar decisiones se tiene en cuenta el contexto en el que vivimos (el mío personal, el social, cultural y económico).	0 1 2 3 4 5	
7. He podido participar activamente en el proceso de orientación.	0 1 2 3 4 5	

<sup>1</sup> Cuestionario elaborado sobre la base de los "Principios básicos en la prestación de los servicios de orientación" establecidos por el CEDEFOP (*Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de referencias comunes en Europa*, 2006, pp. 13-14).

8. En el proceso de orientación, además de mí mismo/a y el servicio de orientación, han participado otros agentes (empresas, municipio, familia,...).	0 1 2 3 4 5	
9. La orientación que me han facilitado me ha ayudado a ser capaz de planificar y gestionar mi itinerario de formación y empleo.	0 1 2 3 4 5	
10. Antes de empezar el proceso de orientación sabía con claridad para qué sirve este servicio.	0 1 2 3 4 5	
11. El personal de orientación ha creado un ambiente acogedor.	0 1 2 3 4 5	
12. El servicio o programa me ha ayudado a orientarme mejor en los cambios personales y laborales que estaba atravesando.	0 1 2 3 4 5	
13. Cualquier ciudadano tiene la posibilidad de acceder a este servicio de orientación en cualquier momento de su vida.	0 1 2 3 4 5	
14. El servicio es accesible, flexible y fácil de utilizar.	0 1 2 3 4 5	
15. El servicio en el que he recibido orientación ofertaba varias actividades y recursos según las necesidades de cada persona.	0 1 2 3 4 5	
16. Me han pedido mi opinión sobre el funcionamiento del servicio, con el fin de mejorarlo.	0 1 2 3 4 5	
17. El personal que facilita la orientación está bien preparado profesionalmente para ocuparse de las necesidades de los usuarios.	0 1 2 3 4 5	

*Fuente:* Proyecto ORIEM-documento interno. Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M.

## ANEXO 4.6

## Ficha orientadores grupo discusión

## FICHA PARA ORIENTADORES GRUPO DE DISCUSIÓN

Nombre:	
Teléfono contacto:	/
Lugar de trabajo actual:	
Nº años en lugar de trabajo actual :	
Situación laboral actual:	<p><b>Activo :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Fijo todo el año _____</li> <li><input type="radio"/> Eventual de forma discontinua ( por programas) _____</li> </ul> <p><b>Parado:</b> _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Pero trabajo de forma discontinua ( por programas) _____</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Cuando comienza a trabajar como orientador, año _____</li> <li><input type="radio"/> Cuando ha finalizado su trabajo como orientador, en su caso, año _____</li> <li><input type="radio"/> En cuántos servicios ha trabajado como orientador _____</li> <li><input type="radio"/> Años de experiencia de forma discontinua _____</li> </ul>
Titulación:	
Formación especializada:	
¿Tendría disponibilidad para manifestar su experiencia en esta investigación mediante una entrevista?	

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4.7

### Guion del moderador para el grupo discusión orientadores

GUIÓN DEL MODERADOR SOBRE PUNTOS A TRATAR EN EL GRUPO DE DISCUSIÓN CON ORIENTADORES - PROYECTO ORIEM:

*(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).*

NECESIDADES DEL USUARIO

- Valorar si se cubre la necesidad actual de orientación con los servicios de orientación existentes

BUENAS PRÁCTICAS

- Conocer lo que se está haciendo bien en orientación profesional en la Región de Murcia (buenas prácticas)

DIFICULTADES ACTUALES PARA LOS ORIENTADORES

- Debatir sobre las dificultades actuales en los procesos de orientación.
  - (Recursos, situación, demanda de los orientadores, cualificación y reciclaje)
  - Cuál es la situación profesional de los orientadores en la Región de Murcia
  - Cual es la situación actual de los servicios de orientación profesional en la Región de Murcia (SEF y otras entidades)

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4.8

### Guion del moderador para grupos de discusión con usuarios

#### **GUIÓN DEL MODERADOR PARA GRUPO DE DISCUSIÓN CON USUARIOS**

##### **I. Necesidades usuario en Orientación profesional:**

**Objetivo: Averiguar ¿si se cubre la necesidad actual de orientación con los servicios de orientación existentes?**

##### **1. ¿Cómo valoráis la situación actual de los servicios de orientación en la comunidad?**

**(Precariedad, pocos recursos, buenos recursos...)**

- 1.1 ¿Cómo valoráis la oferta actual de los servicios de orientación?
- 1.2 ¿Qué es lo que necesitáis las personas que acudís a esos servicios?
- 1.3 ¿Cómo se hace el proceso de orientación con vosotros?
- 1.4 ¿Se realiza orientación puntual, hay seguimiento?
- 1.5 ¿Se está ofreciendo la orientación que necesitáis?

##### **II -Buenas prácticas:**

**Objetivo: Conocer lo que se está haciendo bien en orientación**

##### **2. ¿Qué consideraréis que estáis haciendo bien como buena práctica en los servicios de orientación que conocéis?**

- 2.1 ¿Qué aportan los orientadores al servicio? Aspectos positivos
- 2.2 ¿Qué experiencias positivas podéis comentar que habéis tenido en el servicio de orientación?
- 2.3 ¿Se orienta sobre vuestro de proyecto profesional?
- 2.4 ¿Habéis participado en los Itinerarios personalizados de inserción profesional?
- 2.5 ¿Cómo ha sido el proceso y los resultados?

##### **III- Dificultades:**

**Objetivo: Averiguar las dificultades actuales en los procesos de orientación**

##### **3. ¿Cuál es la situación actual de la orientación en la Región?**

- 3.1 ¿Qué dificultades encontráis en la actualidad para acceder a los servicios de orientación? (en el día a día)
- 3.2 ¿Podrías concretar con vuestras experiencias personales con estos servicios?
- 3.3 ¿Pensáis que los orientadores realizan bien su trabajo? ¿Por qué?
- 3.4 ¿Qué necesitáis de los servicios cuando acudís a orientación?
- 3.5 ¿Pensáis que se cuentan con los recursos necesarios?
- 3.6 ¿Cómo pensáis que se podría mejorar la situación?

*Fuente:* Elaboración propia

## ANEXO 4.9

### Guion y esquema del moderador para la realización del grupo de discusión usuarios y orientadores

#### GUIÓN Y ESQUEMA DEL MODERADOR PARA LA PREPARACIÓN DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN CON USUARIOS Y ORIENTADORES

**TÍTULO:** Las buenas prácticas en los servicios de Orientación de la Región de Murcia

**Perfiles de participantes:** Usuarios y profesionales de los servicios de orientación de la Región de Murcia

#### **Recomendaciones a considerar:**

- Preparar las preguntas: comunicación, medios, (Grabadora en un sitio adecuado para captar todas las conversaciones)
- Recursos: el observador que controle la grabación y tome notas
- Observar ¿Qué aflora en la conversación?,
- Cuidar la forma de enfocar las preguntas
- Generar discursos
- Abrir posibilidades
- Guion flexible

#### **1. GRUPOS DE DISCUSIÓN CON USUARIOS**

##### **Introducción:**

##### **Proceso**

- Entrega de ficha para que lo rellenen los participantes. (para certificado)
- Entrega de identificaciones (carteles para la mesa) para que los demás conozcan el nombre de cada uno y su puesto de trabajo.
- Breve presentación de la investigación y la trascendencia de ella, dar valor a la información que aportará en la reunión el orientador.
- Presentación de los participantes (Cada uno informa de su situación actual de desempleo)
- Preguntas de arranque (flexible)

##### ***1. Necesidades usuario***

***Objetivo 2: averiguar si se cubre la necesidad actual de orientación con los servicios de orientación existentes.***

##### **1 ¿Cómo valoráis la situación actual de los servicios de orientación en la comunidad?:**

**(Precariedad, pocos recursos, buenos y suficientes recursos...)**

- 1.1. ¿Cómo valoráis la oferta actual de los servicios de orientación?
- 1.2 ¿Qué es lo que necesitáis las personas que acudís a esos servicios?
- 1.3 ¿Cómo se hace el proceso de orientación con vosotros
- 1.4 ¿Se realiza orientación puntual, hay seguimiento?
- 1.5 ¿Se está ofreciendo la orientación que necesitáis?

**II -Buenas prácticas:** (Resaltar lo que se hace bien cuantitativa y cualitativamente)

**Objetivo: Conocer lo que se está haciendo bien en orientación**

**2. ¿Qué consideráis que estáis haciendo bien como buena práctica en los servicios de orientación que conocéis?**

- 2.1 ¿Qué aportan los orientadores al servicio? Aspectos positivos
- 2.2 ¿Qué experiencias positivas podéis comentar que habéis tenido en el servicio de orientación?
- 2.3 ¿Se orienta sobre vuestro de proyecto profesional?
- 2.4 ¿Habéis participado en los Itinerarios personalizados de inserción profesional?
- 2.5 ¿Cómo ha sido el proceso y los resultados?

**III- Dificultades:**

**Objetivo 3: Averiguar las dificultades actuales en los procesos de orientación**

**3 ¿Cuál es la situación actual de la orientación en la Región?**

- 3.1 ¿Qué dificultades encontráis en la actualidad para acceder a los servicios de orientación? (el día a día)
- 3.2 ¿Podríais concretar con vuestras experiencias personales con estos servicios?
- 3.3 ¿Pensáis que los orientadores realizan bien su trabajo?
- 3.4 ¿Por qué?
- 3.5 ¿Qué necesitáis de los servicios cuando acudís a orientación?
- 3.6 ¿Pensáis que se cuentan con los recursos necesarios?
- 3.7 ¿Cómo pensáis que se podría mejorar la situación?

**-Reformulación de las respuestas por parte del moderador**

**-Finalización sesión.**

**2. GUION Y ESQUEMA DEL MODERADOR PARA LA REALIZACIÓN DEL GRUPO DE DISCUSIÓN CON ORIENTADORES**

**TÍTULO:**

**Las buenas prácticas en los servicios de Orientación de la Región de Murcia**

**Perfiles de participantes:**

- 5 orientadores de las oficinas de empleo
- 5 orientadores de entidades colaboradoras:
  - o Ayuntamientos, entidades sin ánimo de lucro. COIE
  - o Orientadores en situación de desempleo tras los últimos recortes.

**Introducción:**

- Entrega de ficha para que lo rellenen los participantes (para certificado).
- Entrega de identificaciones (carteles para la mesa) para que los demás conozcan el nombre de cada uno y su puesto de trabajo.
- Breve presentación de la investigación y la trascendencia de ella, dar valor a la información que aportará en la reunión el orientador.
- Presentación de los participantes (Cada uno informa de su lugar de trabajo y años de experiencia).

**Preguntas de arranque (flexible)**

### ***I. Necesidades profesionales***

**Objetivo 2: averiguar si se cubre la necesidad actual de orientación con los servicios de orientación existentes?**

**1 ¿Cómo valoráis la situación actual de los servicios de orientación en la comunidad?: (Precariedad, pocos recursos, buenos...)**

- 1.1. ¿Cómo valoráis la oferta actual de los servicios?
- 1.2 ¿Qué es lo que necesita el orientado?
- 1.3 ¿Cómo se realizar el proceso de orientación es en planificar su proyecto profesional o se realiza orientación puntual?
- 1.4 ¿Se está ofreciendo la orientación que necesita el cliente?

***II -Buenas prácticas: (Resaltar lo que se hace bien cuantitativa y cualitativamente).***

**Objetivo: Conocer lo que se está haciendo bien en orientación**

**2. ¿Qué consideráis que estáis haciendo bien como buena práctica en vuestro servicio de orientación?**

- 2.1 ¿Qué aporta los orientadores al servicio? Aspectos positivos
- 2.2 ¿Qué experiencias positivas de vuestro trabajo podéis comentar?
- 2.3 ¿Que se está haciendo en temas de proyecto profesional?
- 2.4 ¿Están dando buenos resultado los Itinerarios personalizados de inserción profesional?

***III Dificultades: Objetivo 3: Averiguar las dificultades actuales en los procesos de orientación***

**3 ¿Cuál es la situación profesional de los orientadores en la Región?**

- 3.1 ¿Qué dificultades encontráis en la actualidad para realizar correctamente el proceso de orientación? (el día a día)
- 3.2 ¿Podrías concretar con vuestras experiencias personales?
- 3.3 ¿Qué demanda los orientadores para realizar correctamente su trabajo?
- 3.4 ¿En qué medida se sienten valorados y están satisfechos con la tarea que realizan en los servicios?
- 3.5 ¿Contáis con los recursos necesarios?
- 3.6 ¿Cómo os sentís de cualificados profesionalmente?
- 3.7 ¿Cómo conseguís vuestro reciclaje profesional?
- 3.8 ¿Cómo pensáis que se podría mejorar la situación?
- 3.9 ¿Cómo veis vuestra trayectoria profesional

➤ **Reformulación de las respuestas por parte del moderador. Finalización sesión.**

**Recomendaciones a considerar:**

- Preparar las preguntas: comunicación, medios, (Grabadora en un sitio adecuado para captar todas las conversaciones)
- Recursos: el observador que controle la grabación y tome notas
- ¿Qué aflora en la conversación?,
- Cuidar la forma de enfocar las preguntas
- Generar discursos
- Abrir posibilidades
- Guión flexible

*Fuente:* Elaboración propia



## ANEXO 4.10

## Rejilla para el/la observador/ra del grupo de discusión

## REJILLA PARA EL/LA OBSERVADOR/RA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

<b>Grupo de discusión 1</b>	Celebración del grupo de discusión		Fecha: ____/____/____
	Localidad:		
	Lugar:		
	Nombre observador:		
<b>Participantes</b>	<b>Nombre</b>	<b>Entidad</b>	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

<b>Temas a explorar en la reunión:</b>	<b>Pregunta inicial:</b>	
<b>Guión de preguntas del moderador/a</b>	1 ¿Cómo valoráis la situación actual de los servicios de orientación en la comunidad?	-
	2. ¿Que consideraréis que estáis haciendo bien como buena practica en vuestro servicio de orientación?	-
	3 ¿Cuál es la situación profesional de los orientadores en la Región?	-
	<b>Otras preguntas de interés para la investigación</b>	-
	<b>Temas que han salido y que desvian el tema de la reunión</b>	-

<p><b>Algunos aspectos de interés para el/la observador/A crítica/a</b></p>	<p><b>Moderador/a</b></p>	<p>-¿Cómo lanza la pregunta al grupo?                  -¿Qué gestos hace?                  -¿Mira al auditorio?                  -¿Cómo es el tono de voz?                  -¿Cómo es la velocidad de la voz?                  -¿El volumen de voz es el adecuado?                  -¿Cómo es su postura corporal?                   -¿Reformula las preguntas?                  -¿Se muestra asertivo?                  -¿Controla la situación?                  -¿Controla los silencios?</p>	
<p><b>Algunos aspectos de interés para el/la Observador/a crítica/a</b></p>	<p><b>Desarrollo de la sesión</b></p>	<p>-¿Cómo están distribuidos los participantes en el espacio?                  - ¿Cómo comienza la sesión?   <b>Tipo de asistentes y situaciones:</b>                  (Charlatán, Boicoteador, Asertivo, Agresivo, pasivo.)                  -Situaciones de tensión                  -¿Cómo controla el moderador la situación en los momentos tensos                  -¿Cómo finaliza la sesión?                  -¿Hace Resúmenes de los resultados?</p>	

NOMBRE DEL OBSERVADOR:	ENTIDAD:
CELEBRACION DEL GRUPO DE DISCUSIÓN N° (FECHA: ___/___/___)	

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4.11

## Ficha: grupo de discusión para usuarios de los servicios

## FICHA: GRUPO DE DISCUSION PARA USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Nombre:	
Teléfono contacto:	/
Profesión:	
Nº años de experiencia:	EDAD:
Situación laboral actual:	<p><b>Activo:</b></p> <p><input type="radio"/> Fijo todo el año _____</p> <p><input type="radio"/> Eventual de forma discontinua</p> <p><input type="radio"/> _____</p> <p><b>Parado:</b></p> <p><input type="radio"/> Pero trabajo _____ meses al año</p> <p><input type="radio"/> Llevo parado desde _____</p>
ORIENTACIÓN RECIBIDA	<p><input type="radio"/> Me han orientado en el SEF</p> <p><input type="radio"/> Me han Orientado en el Ayuntamiento _____</p> <p><input type="radio"/> Me han Orientado en la siguiente entidad:</p> <p>_____</p> <p>Nº DE SESIONES REALIZADAS: _____</p>
Formación académica:	
Formación especializada:	
¿Tendría disponibilidad para manifestar su experiencia en esta investigación mediante corta entrevista?	

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4.12

## Fragmento del Cuaderno de campo.

Modelo hoja cuaderno de campo

OBSERVACIONES				
FECHA	CENTRO	ACTIVIDAD	DIFICULTADES	LOGROS
17-12-15	AYTO ALCANTARILLA	VISITA CENTRO	3 LLAMADAS	HABLAR CON ADL RESPONSABLE DEJAR CUESTIONARIOS
13-1-16	AYTO ALCANTARILLA	RECOGIDA CUESTIONARIOS		HABLAR CON DOS ORIENTADORAS
15-1-16	AYTO ALCANTARILLA	PASAR CUESTIONARIOS EN CURSO PRESENTAR CUESTIONARIOS		RECOGER CUESTIONARIOS IN SITU DE TECNICOS Y USUARIOS

OBSERVACIONES				
FECHA	CENTRO	ACTIVIDAD	DIFICULTADES	LOGROS
12-9-16	CRUZ ROJA	CONTACTAR CON DIRECTORA	NO CONTESTAN CORREO NI TELÉFONO	→ PUEDE CONTACTAR UNA CITA
21-9-16	CRUZ ROJA	CONTACTO EXPLICAR PROYECTO	NO QUIEREN PARTICIPAR A PESAR DE DEJAR LA DOCUMENTACIÓN INDICAN QUE ELLOS TIENEN SUS PROPIOS ESTUDIOS	ENTREVISTA CON RESPONSABLE DE LOS PROGRAMAS DE EMPLEO

Fuente: Elaboración propia

Modelo hoja cuaderno de campo

OBSERVACIONES				
FECHA	CENTRO	ACTIVIDAD	DIFICULTADES	LOGROS
15-10-2015	ONCE	ENTREVISTA CON ORIENTADORES	PEDIR VARIAS CITAS, ALGUNA FALLIDA	REALICE LA ENTREVISTA A DOS ORIENTADORES DEJE LOS CUESTIONARIOS
23 OCTUBRE 2015	ONCE	CITA CON EL ORIENTADOR	NO PUDE PASAR CUESTIONARIOS EN PERSONA	RECOGIDA DE INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO  CONFIRMACIÓN ASISTENCIA A GRUPOS DISCUSIÓN

OBSERVACIONES				
FECHA	CENTRO	ACTIVIDAD	DIFICULTADES	LOGROS
19-11-2015	AYTO. MOLINA	VISITA	VARIAS LLAMADAS Y EMAILS	CITA CON LA ORIENTADORA
26-11-2015	AYTO. MOLINA	VISITA		ENTREVISTA A LA CONCEJALA EMPLEO (VISIÓN DE LA SITUACIÓN AYTO)
27-11-2015	AYTO. MOLINA	PASAR CUESTIONARIOS A TÉCNICOS		ENTREGA DE CUESTIONARIOS ME LOS ENVIARÁN O LOS RECOGERE

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 5.1

### Funciones del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia - SEF

- Atención a los usuarios de las Oficinas de Empleo, especialmente a los demandantes de empleo, a las empresas y autónomos que ofrecen empleo a los desempleados.
- Realizar el seguimiento y control de las obligaciones que tienen los demandantes de empleo por estar inscritos y realizar el seguimiento de los usuarios que tienen prestaciones por desempleo.
- Realizar acciones de información y orientación profesional a favor de los desempleados y de los que quieren mejora de empleo. También llevar a efecto todo tipo de acciones de acompañamiento, con las que se consigan y se faciliten la mejora de ocupabilidad en el mercado de trabajo del demandante de empleo. Además, de la búsqueda activa de empleo por cuenta ajena y ayudar a dinamizar iniciativas para el autoempleo en el caso que el usuario lo solicite.
- Gestionar todos los servicios y ofertas que existan a disposición de los demandantes de empleo desde el Servicio Regional de Empleo. Para ello se realiza tanto la captación y gestión de las ofertas de empleo, como la selección de demandantes adecuados para enviar a dichas ofertas.
- Realizar todas las actuaciones que impliquen la inscripción de demandantes de empleo.
- Realizar la calificación y clasificación de los demandantes de empleo.
- Gestionar la intermediación laboral.
- Atención a los usuarios de las Oficinas de Empleo, especialmente a los demandantes de empleo, a las empresas y autónomos que ofrecen empleo a los desempleados.
- Realizar el seguimiento y control de las obligaciones que tienen los demandantes de empleo por estar inscritos y realizar el seguimiento de los usuarios que tienen prestaciones por desempleo.
- Realizar acciones de información y orientación profesional a favor de los desempleados y de los que quieren mejora de empleo. También llevar a efecto todo tipo de acciones de acompañamiento, con las que se consigan y se faciliten la mejora de ocupabilidad en el mercado de trabajo del demandante de empleo. Además, de la búsqueda activa de empleo por cuenta ajena y ayudar a dinamizar iniciativas para el autoempleo en el caso que el usuario lo solicite.

Gestionar todos los servicios y ofertas que existan a disposición de los demandantes de empleo desde el Servicio Regional de Empleo. Para ello se realiza tanto la captación y gestión de las ofertas de empleo, como la selección de demandantes adecuados para enviar a dichas ofertas.

- Realizar todas las actuaciones que impliquen la inscripción de demandantes de empleo.
- Realizar la calificación y clasificación de los demandantes de empleo.
- Gestionar la intermediación laboral.
- Gestionar y realizar las actividades de registro o comunicación de contratos.
- Colaborar en la gestión de las prestaciones por desempleo que gestiona el Servicio Público de Empleo Estatal, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

*Fuente:* (SEFCARM, 2013b y 2014a).

## ANEXO 7.1.

**Registro de respuestas obtenidas a las Preguntas abiertas N° 22 y 23 del cuestionario NOPPA usuarios**

<b>N° 22. Aspectos que necesitarían mejorar o añadirse a los servicios que se proporcionan</b> (u)= usuario	<b>N° 23. Experiencias positivas que se haya tenido durante el proceso de orientación</b> (u)= usuario
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que no hay tanto tiempo para hacer tantas cosas, tendría que haber más tiempo de práctica</li> <li>2. No hay que mejorar nada</li> <li>3. Nada a mejorar</li> <li>4. Mejorar todo</li> <li>5. Nada a mejorar</li> <li>6. Mejorar siempre</li> <li>7. De momento la información que se me ha facilitado ha sido buena y correcta bajo mi punto de vista,</li> <li>8. Hacer menos monótonas las jornadas del trabajador</li> <li>9. La información ha sido suficiente</li> <li>10. Mejor servicio para dar empleo</li> <li>11. Sí, nos pueden dar más información de la que tenemos</li> <li>12. Pienso que se necesita salir más a la calle a trabajar que es donde realmente te encuentras con situaciones difíciles y aprendes mejor.</li> <li>13. Más dinámica y amena</li> <li>14. Deben dedicar más horas a este servicio</li> <li>15. Creo que deberían mejorar la información sobre cursos becados o no, con mejor especificación y que a la hora de ayudar no miren que eres extranjero etc.</li> <li>16. En mi opinión se podría mejorar la información sobre cursos y actividades de formación. También informar más sobre la estética y el comportamiento a la hora de buscar trabajo e ir a una entrevista.</li> <li>17. En mi opinión se podría mejorar la información sobre los cursos para que sean más completos y más organizados</li> <li>18. Se podrían mejorar un poco los talleres</li> <li>19. En mi opinión deberían dar más posibilidades a los alumnos más interesados en aprender, ya que muchos alumnos no están tan interesados en</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aún no he utilizado mucho el servicio, de momento no veo que haga falta mejorar</li> <li>2. Hay más posibilidades de encontrar trabajo</li> <li>3. No es tan difícil encontrar empleo</li> <li>4. Hay muchas posibilidades de encontrar trabajo</li> <li>5. Me ha demostrado que encontrar empleo no es muy difícil</li> <li>6. La charla de autoempleo me ayudó a tomar consejo de ello</li> <li>7. Charla de autoempleo</li> <li>8. Los compañeros que he conocido y el aprendizaje de una rama que desconocía</li> <li>9. La charla de la cruz roja</li> <li>10. La parte de la motivación laboral</li> <li>11. Me ha valido para facilitarme encontrar trabajo</li> <li>12. Me han ayudado a prender a realizar un currículum vitae</li> <li>13. Mi experiencia positiva es haber conocido a mis compañeros y haber aprendido un oficio</li> <li>14. Me han enseñado como se hace un currículum</li> <li>15. Aprender a orientarnos</li> <li>16. Ahora estoy más orientado a la hora de buscar trabajo</li> <li>17. Gracias a esto he aprendido mucho, información sobre los servicios de empleo, conocer mis aptitudes, a hacer un currículum, expresarme mejor etc.</li> <li>18. Gracias a este proceso he aprendido a hacer un currículum vitae correcto y con buena presentación, también una carta de presentación. Han realizado un buen ejemplo sobre las entrevistas de trabajo en la que hemos participado todos.</li> <li>19. La verdad es que la orientación laboral ha sido positiva porque no tenía muchos conocimientos ni experiencia. Así voy a</li> </ol>



<p>aprender y dar más posibilidades a los alumnos más interesados para su formación profesional.</p> <p>20. La información es suficiente</p> <p>21. La falta de tiempo para realizar todos los módulos de forma completa para poder realizar más práctica</p> <p>22. Que no hay tanto tiempo de hacer tantas cosas</p> <p>23. Siempre es posible mejorar los servicios, aunque estemos en esta situación que estamos</p> <p>24. Algunos aspectos necesitaron mejorar más que otros, pero hay que mejorarlos todos en general ya que si es para bien nunca está de mal.</p> <p>25. La falta de tiempo para cursar al completo</p> <p>26. Otros idiomas</p> <p>27. Alguna mejora en las sillas y pupitres</p> <p>28. Cursos de francés, cursos relacionados con la sanidad</p> <p>29. Aceptarme tal como soy. Aceptar la gente que se interesa por mí,</p> <p>30. Más cursos formativos</p> <p>31. Mejorar el trato con los ciudadanos en las oficinas de empleo. Los servicios no deben saturarse, como está pasando actualmente. Un mejor servicio personalizado. Mejorar en la información que se dan en las oficinas de empleo.</p> <p>32. Orientación de como poder planificar o emprender un autoempleo</p> <p>33. Cualificación para mayores</p> <p>34. Quiero cursos</p> <p>35. Necesito cursos de inglés</p> <p>36. Más cursos alemán</p> <p>37. Reciclar a los mayores</p> <p>38. Cursos idiomas</p> <p>39. Mas formación</p> <p>40. Cursos cocina de especialista</p> <p>41. Cursos dependientas</p> <p>42. Más cerca de localidad. Hay que desplazarse</p> <p>43. Más información cursos</p> <p>44. Saber exactamente el tiempo que se lleva sin trabajar y las responsabilidades que tenemos</p> <p>45. Está bastante completo</p> <p>46. Más cursos formativos para oficios</p>	<p>tener más posibilidades de buscar un trabajo</p> <p>20. Aprender a aprovechar más las oportunidades de trabajo</p> <p>21. Todo lo relacionado con ayudarnos con nuestro futuro profesional y personal</p> <p>22. Como buscar empleo y hacer un currículum y la charla de la cruz Roja</p> <p>23. He aprendido un oficio de forma teórica y práctica realizando trabajos en obras públicas que realmente es como se aprende a trabajar</p> <p>24. Te enseñan a orientarte a la hora de buscar trabajo</p> <p>25. Me han ayudado a realizar un currículum vitae y a sacar mis puntos fuertes</p> <p>26. Obtener más información por internet para encontrar trabajo.</p> <p>27. La de entrar en el taller escuela que fui al SEF para ver las ofertas de trabajo y me enteré del curso este y por eso aquí estoy</p> <p>28. Me ayudaron a ver mis puntos fuertes y débiles para elaborar mi itinerario de formación e inserción.</p> <p>29. Me han abierto los ojos para ver la cruel realidad, pero a su vez me han enseñado a superarla con firmeza</p> <p>30. Me he sentido cómoda, he participado en todo momento y he aprendido mucho</p> <p>31. Buenos profesores. Enseñanza adecuada a mi nivel</p> <p>32. Me siento bien con los compañeros y el profesor.</p> <p>33. Personalmente me han ayudado antes y después de inscribirme en el curso y estoy muy agradecida</p> <p>34. Compañerismo en curso formación</p> <p>35. Siempre han tenido en cuenta mis ideas y opiniones</p> <p>36. La orientadora me relajó pues yo estaba super nerviosa y es importantísimo tener el apoyo de la orientadora</p> <p>37. El conocer mis habilidades y saber cuáles son mis deficiencias y habilidades para conseguir un buen puesto de trabajo.</p> <p>38. He aprendido bastantes cosas que no sabía</p> <p>39. Ahora solo necesito cursos y hay</p>
---	--

profesionales que se adapte a la realidad del mercado de trabajo	pocos
47. Es necesario seguir asistiendo regularmente	40. Trato bien, corto
48. Considero que se tendría que mejorar la orientación sobre los cursos de formación apropiados a cada persona y a sus necesidades	41. Todo bien profesionales
49. Proponer situaciones prácticas lo más ajustadas a la realidad laboral de cada persona que accede a un programa de orientación.	42. Todo bien
50. Orientación psicológica para parados de larga duración. Aprender a motivar para impulsar a los parados	43. Atentos
51. Deberían hacer más cursos para 18 plazas para un curso, éramos 440 personas en el centro	44. Breve, bueno
52. Ayudará a dar más trabajo, nunca nos llaman siempre llaman a los mismos se. Sello desde los 16 años y nunca me han llamado para nada	45. Bien todo
53. Dar una información más detallada sobre formación y búsqueda de empleo	46. Todo lo que dice es positivo
54. Hacer más cursos	47. Que de verdad parece que hay alguien que se preocupa por la situación laboral de las personas que no tienen trabajo
55. Deben mejorar el trato personal con las personas de otros países. Los orientadores tienen que ser más humanos y tener un poco de ética profesional	48. La amabilidad del personal
56. Pues debería añadirse más trabajo real	49. Las inquietudes descritas en el programa por querer saber de las personas para intentar mejorar el estado social y laboral de las mismas
57. Si bien	50. Las inquietudes del programa
58. A los cursos formativos, llevar más a la practica la teoría que se da en el centro	51. Información sobre prestaciones a solicitar
59. Más tiempo para cursos	52. Dar las clases, puntos más fuertes y concretar y personalizar las orientaciones laborales.
60. Más información	53. Cuando hice un curso de orientación no manejaba bien las redes internet y me orientaron bien para usarlas,
61. Más información sobre cursos y la realización de los mismos	54. Fui muy hundida y la orientadora me ayudo bastante,
62. Información más concreta sobre posibilidades de trabajo en el extranjero. Red de comunicación con agentes de empleo para abrir fronteras laborales. Ofertas de trabajo a nivel internacional. Cooperación con las agencias europeas para desarrollo de empleo local e intercambio de empleados.	55. Mi orientadora es muy buena, siempre me llama cuando hay algo de lo que a mí me gusta
63. Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas más orientadores	56. Mi orientadora si es muy amable y me ha tratado de ayudar cada vez que he ido.
64. Todo eso está bien, pero si encima tienes que pagar no lo veo justo	57. Me han tratado muy bien cuando me han hecho el currículum nuevo y ponerme en la bolsa de trabajo
	58. Me han tratado bien
	59. Informaron de cursos de fundición, pulido ,troquelados
	60. Muy bien estoy muy contento de hacer cursos
	61. A consecuencia de lo bien sé que explican parece una experiencia positiva
	62. El interés que tienen los profesionales en enseñar
	63. Me he sentido escuchada e informada suficientemente

65. Me ha parecido muy bien	64. La atención y el trato es excelente-La tarea de orientación es correcta
66. Disponer de más tiempo para los cursos de formación	65. Pocos casos solo te dan esperanza. No se ponen en acción
67. Me ha parecido muy bien	66. Han aumentado mis posibilidades de conocimiento un poco más
68. No me han encontrado trabajo	67. Me ha tratado bien en la oficina de empleo
69. Más cursos de formación trabajos simples como carnicero, carnet de conducir camiones, homologación de soldadura.	68. Me han facilitado las redes y para encontrar trabajo
70. No	69. Como experiencia positiva destacaría el interés puesto por los tutores
71. Más información, más ahínco para buscarnos un puesto de trabajo	70. En todas las entrevistas que he tenido he sido orientada de forma profesional
72. Cursos de mayor duración. Me parecen un poco cortos para aprender los que no tenemos estudios	71. Han aumentado mis posibilidades de conocimiento un poco más
73. Falta una orientación de búsqueda de trabajo de forma práctica y gracias	72. Muy bien solo falta trabajo
74. Búsqueda de trabajo	73. Aprender cosas que no sabia
75. Buscar trabajo	74. Cuando he acudido a pedir información siempre me han atendido bien
76. Tipo de curso de informática más avanzado a. Otro tipo de cursos	75. El trato ha sido bueno
77. Programas de aplicación básica laboral cursos de especialidad en relación a la formación académica realizada	76. Buena relación con los compañeros y profesor
78. Necesitaría más ofertas de empleo y más nombre de empresas que buscan trabajadores- importantísimo	77. Todo muy bien de parte de fomento
79. Poner más cursos y que no pidan tantos estudios para los mismos	78. Búsqueda de trabajo
80. Más información a la gente que está en paro para motivar más a la persona	79. Búsqueda de trabajo
81. Más información	80. Algunos conceptos nuevos
82. Ayudar a buscar cursos que poder hacer	81. El aprender es vital a la hora de encontrar trabajo por las circunstancias de las em presas
83. Más tiempo para estar con mi orientador	82. Son orientadores profesionales
84. Me gustaría sacarme el graduado escolar	83. Siempre me han tratado bien
85. Me gustaría que hubiera un curso para sacarme el graduado escolar	84. Si estoy baja anímicamente me ayuda y me sube el ánimo, me anima mucho
86. Necesitamos que se den clase de idiomas, talleres de cocina, pintura.	85. Con mi orientadora he estado muy contenta y me ha ayudado en todo lo posible
87. Más orientación, más horas, más ofertas para cursos	86. Me he entretenido en el grupo o y conocido a mucha gente amable
88. Me ha gustado el trato. Me gustaría me avisaran de cursos y de ofertas de trabajo	87. Han sido muy buenos por orientar
89. Positivo, me explico cómo ira para hacer el curso de informática	88. Conocer gente buena
90. Quitar las comunidades autónomas	89. Conocer gente
91. Más cursos formativos	90. En los cursos se aprenden cosas necesarias
92. Más tiempo de orientación, más ofertas	91. Que me explica cómo debo entrar para ver ofertas de empleo y si me puedo desplazar
	92. He estado muy a gusto con todos. He sacado el diploma de hostelería.

de orientación, mas cursos de orientación	93. Al estar pendiente en el proceso te involucras más
93. Más empleos más cursos y las ayudas que solo se la dan a los gitanos y a los demás nada.	94. He aprendido a utilizar internet y muchas cosas
94. Pues que haya más "perras" para dar y que no hayan tanto emigrante	95. Me ha parecido interesante y lo he pasado bien
95. Que haya más trabajo ya que hicieron un programa para los jóvenes para trabajar y que no veo nada,...	96. No guardaron mis datos.
96. Más trabajo para los españoles	97. Una buena orientación y buena disposición
97. Trabajo para los españoles y los extranjeros no	98. La amabilidad de trato, con respeto a las personas de la orientación
98. Pues si la gente no encuentra trabajo que haya más ayudas para las familias que tienen hijos	99. Me ha parecido interesante y sacado bastante partido. He disfrutado el curso.
99. Hay que mejorar la facilidad de poder estudiar un curso por el INEM gratis no solo para los que trabajan	100. El curso
100. Trabajo para los españoles	101. No se
101. Hay que mejorar la facilidad para poder estudiar un curso por el INEM gratis, y no sólo para los que trabajan	102. Búsqueda de un curso
102. Mayor facilidad de hacer un curso por el INEM gratis no solo para los trabajadores	103. Que estoy aprendiendo mucho y conociendo gente nueva
103. Mejoraría la información de ayudas para jóvenes. Propongo añadir prácticas en empresas de los cursos que se realizan.	104. He aprendido mucho y me gusta mucho la orientación
104. El SEF no me ha orientado nada bien y a mi parecer no funciona como es debido, aunque la situación del paro sea caótica.	
105. Tener más en cuenta los aspectos personales de cada persona para empezar a buscar empleo	105. No he trabajado nunca
106. Para mejorar el servicio pienso que se debería de hacer más publicidad sobre las distintas actividades para que llegara a todos.	106. He aprendido mucho y me gusta esta orientación
107. Mayor orientación para guiar la trayectoria profesional	107. Sólo hice un currículum
108. Como está evolucionando el mercado laboral y cuáles son los nuevos perfiles que las empresas buscan para así poder formarnos y cubrir las necesidades de las empresas.	108. Una experiencia positiva que tuve fue que antes de decidirme por algo seguro que probara cosas diferentes, es decir pasar por diferentes puestos de trabajo, antes de decidir qué es lo que quiero conseguir,
109. Los horarios deberían adaptarse a los usuarios mañana y tarde. Y el	109. Se han centrado mucho en mí y me ha sido de utilidad

<p>cuestionario debería pasarse una vez finalizado el proceso ya que algunos ítems son difíciles de responder sin una experiencia previa.</p> <p>110. Los profesores de grado y postgrado deberían informar de estos servicios a sus alumnos</p> <p>111. En mi opinión los propios profesores de la universidad, la delegación de alumnos o el representante de cada clase deberían fomentar este tipo de actividades y animarnos a participar de ellas. Creo que conocerlas solamente gracias a web mail es insuficiente y si esas personas nos informaran sería más directo y menos frío.</p> <p>112. Está todo muy bien</p> <p>113. La formación los fines de semana, para que puedan asistir la gente que tiene ocupaciones durante la semana</p> <p>114. Más inversión y menos recortes</p> <p>115. Menos recortes en orientación y en general</p> <p>116. Más información sobre el mercado laboral. Mayor publicidad para la gente que necesite formación.</p> <p>117. Más facilidad de horarios para adaptarse a las distintas necesidades de los usuarios</p> <p>118. Algunas informaciones más precisas sobre otras salidas para buscar empleo</p> <p>119. Más horas al mes</p> <p>120. Hacer las reuniones más a menudo. Ayudar por si no se sabe usar internet para buscar las ofertas de trabajo. Que ayuden para hacer cursos</p> <p>121. Hacer reuniones para más información</p> <p>122. Pues la búsqueda de empleo que en vez de tanto mandar el currículum por correo se pueda ir a la empresa directamente y algunos cursos como mecánica de motos ya que no hay ninguno y más empleo ya.</p> <p>123. No fácil acceso SEF. Tardan mucho</p> <p>124. Más tiempo</p> <p>125. Mejorar la información sobre cursos más prácticas</p> <p>126. Entiendo que se está llevando a cabo un trabajo magnífico. Es necesario que se siga trabajando en esta línea</p>	<p>110. Me han animado para mejorar puntos débiles que tenía en el ámbito laboral</p> <p>111. Todo ha sido magnifico</p> <p>112. Me ha ayudado a conocerme mejor a mí misma y a desarrollar actitudes que nunca había puesto en práctica. Todas las experiencias han sido positivas porque han servido para enriquecerme como persona</p> <p>113. Me parece todo muy bien, pero yo ya estoy a punto de jubilarme</p> <p>114. Estoy de acuerdo y satisfecha con la información que he obtenido del COIE</p> <p>115. Las veces que he acudido al COIE me han atendido, informado y gestionado mis prácticas muy bien</p> <p>116. Aún no he utilizado mucho estos servicios, de momento no veo que hagan falta mejorar</p> <p>117. He aprendido técnicas y trucos fáciles para mejorar mi formación</p> <p>118. Depende de la orientadora, de quien sea, la 2º me informo bien</p> <p>119. Agradable y atenta la orientadora</p> <p>120. Que me he sentido valorada. Ayuda a hacer el currículo el ayuntamiento.</p> <p>121. Oportunidades de búsqueda de empleo, orientación laboral apoyo en la vida</p> <p>122. Información de los cursos que da el ayuntamiento</p> <p>123. Buen trato</p> <p>124. Está cerca de casa</p> <p>125. Dinamismo en algunos cursos</p> <p>126. Conocer al mejor orientador que he conocido</p>
---	--

127. Más cursos de desarrollo personal, cursos transversales de formación y aprendizaje vivencial.	127. Fui a una sesión de orientación y el trato, además de muy profesional, fue muy amigable y positivo.
128. Que las empresas se impliquen con el INEM para buscar profesionales de buen nivel y con garantías de trabajo de algún tipo, pues he visto muchas incompetencias en muy buenas empresas. Más movimientos para el trato personal y más movimientos informáticos ágiles y vitales, etc.	128. El orientador fue muy atento y se esforzó en ofrecer alternativas
129. Formación de reciclaje para los orientadores. Disponer de más técnicos de orientación en las oficinas. Acceso más directo con los departamentos de orientación	129. Sin duda la amabilidad y actitud para informar y asesorar sobre las cuestiones planteadas por mi parte.
130. Cursos más completos de más horas, aunque sea necesario abonar algo y sin necesidad de el graduado escolar que me cierran puestos en donde voy.	130. La información recibida
131. Me he enterado por una amiga creo que deberían tener un poco más de publicidad en el SEF	131. Bien en curso informática
132. No es posible contestar ciertas preguntas del cuestionario que son de tipo evaluación antes de terminar el proceso. (pregunta 20) -Una Mayor promoción de los cursos	132. La amistad en algunas ocasiones
133. Quizás una mayor presencia en las redes sociales	133. Un trato positivo por parte de sus trabajadores
134. Habilidades para mejorar la conciliación vida-trabajo. Servicios que mejoren el conocimiento sobre los derechos laborales y sociales, Dar a conocer los servicios existentes, mejorar su eficacia, publicidad. Establecer una formación mejor orientada hacia los ámbitos con mejores perspectivas de encontrar empleo. Facilitar los trámites y simplificarlos	134. Acceso a bolsas de empleo. Orientación sobre titulaciones requeridas
135. Información sobre páginas web de empleo	135. El conocer gente nueva y la satisfacción de haber adquirido nuevos conceptos y conocimientos
136. Hay gente que no sabe que existe el servicio de orientación	136. Cercanía de alguna gente para que le pregunte
137. Lenguaje no verbal. Currículum vitae	137. He aprendido técnicas interesantes
138. Creo que el método vigente es bueno y no veo necesario añadir nada más	138. Buen trato. Orientador profesional.
139. Mangan muchos mensajes para cursos. Mejorar las presentaciones cursos	139. Buen servicio y cordial. Página web fácil de consultar y pedir citas

140. Más horarios a elegir que se adapten a las necesidades de los usuarios	140. Fácil acceso a formación y citas por web
141. SEF no llaman. COIE tampoco, pero es más accesible.	141. Atentos, serviciales. Buenos cursos
142. Puedo consultar para mejorar el empleo en bolsa (página web), pero hay pocas ofertas,	142. Información para seguir estudios. Buen curso y trato educado
143. Más información para autónomos u cualificada	143. Amables los orientadores. Dan páginas web
144. SEF no llaman, sólo cuando cobras. COIE solo jóvenes.	144. Buen trato
145. No hay bolsa trabajo si no tienes carrera.	145. Amables.
146. No llaman para mejorar empleo. Las citas tardan mucho. No intimidad en oficina empleo. Mesas juntas	146. Que después de 4 años me han llamado al taller de empleo
147. En SEF más información sobre autoempleo. Masificación- Exceso gente- pocas citas	147. Que contaran conmigo para el taller de empleo
148. Poco tiempo de atención. No me han informado de ayudas	148. Por lo menos me han tenido en cuenta para la preselección del programa mixto de formación y empleo del taller de atención socio sanitarios a personas dependientes de instituciones sociales., Quizás se deba a la falta del personas especialista de orientación profesional
149. De primeras deberíamos todos tener la misma ayuda a nivel económico. No por ser de étnica gitana o no español tenga las más preferencias en este municipio hay muchos parados y se llama a gente de fuera	149. Cuando he ido me han tratado muy bien
150. No se vuelcan con la gente a no ser que tengas problemas personales y que les den más ayudas a los inmigrantes que los españoles me parece una falta de respeto para la gente que lleva parada tanto tiempo. Eso es una injusticia	150. La realización de un taller de búsqueda de empleo, elaboración de currículum y entrevistas
151. Atención personalizada en la medida de lo posible para trabajar realmente todos los temas. Te remiten a la página web. No existe ningún programa de orientación profesional real tal y como se describe en este cuestionario o al menos en mi caso	151. Estuve una vez y no me sirvió de mucho
152. El personal debería colaborar con un tipo de usuarios que pienso que no lo realizan	152. Cuando he tenido algún problema, ellos siempre han intentado resolverlo de la mejor manera.
153. No he tenido oportunidad de seguir completo un proceso de orientación nunca	153. Conocer gente, autoconocimiento, abrir otras vías o mejorar mi empleabilidad
154. Más conocimientos de cursos y trabajo que se realice en este municipio	

o cercanías	154. La información sobre programas mixtos de empleo y formación adaptados a mi perfil
155. La eficacia del servicio de orientación	155. Un buen trato, mucha información
156. Mas tiempo	156. Ayudarme a plantearme decidir seguir haciendo prácticas de empresas en lugar de pedir el título
157. Poco conocido el servicio de orientación. No llaman	157. Conocerme a mejorar a mí mismo, mejorar el CV. Afrontar mejor las entrevistas de trabajo
158. No he seguido programa orientación	158. En el poco tiempo que he estado sentí un cambio en mi actitud a la hora de enfrentarse a nuevos retos, más confianza, seguridad, mayor ilusión y esperanza por cambiar mi futuro y presente.
159. No he seguido programa orientación	159. La posibilidad de abrirte nuevas perspectivas y oportunidades que no había contemplado antes-
160. No ofrecen el servicio de orientación	160. Una experiencia positiva es que me ha ayudado a aclarar mi futuro profesional además de darme la oportunidad de conseguir experiencia
161. Mas cursos on line y más variados	161. Me ha servido para darme cuenta de cuáles son mis objetivos profesionales prioritarios, a través de la primera entrevista que tuve en el COIE.
162. Información on line más clara y actualizada información en las primeras etapas de elección de la formación universitaria, formación profesional.	162. Los cursos suelen ser bastante amenos y se llevan bien, resultan muy interesantes y las personas que los imparten suelen motivar
163. Proporcionar información de los servicios COIE en clase	163. La formación y conocer a mis compañeras ya la profesora
164. En mi caso un mayor seguimiento por parte del servicio. Quizás la realización de prácticas	164. Conocer gente
165. Información más especializada sobre oposiciones (temarios, convocatorias, preparación)	165. He recibido formación que ha sido muy divertida, las compañeras que he conocido y el centro me trata muy bien. Buen técnico
166. Desde el COIE solo veo la necesidad de más recursos, actualmente el servicio va un poco atrasado, necesita más orientadores y aumentar su difusión	166. La formación me ha ayudado mucho, he aprendido cosas que desconocía-
167. Se puede hacer un poco más de hincapié en el autoconocimiento de aquellas personas que lo necesitan y una vez que ya se conozcan bien a sí misma, pasar a una orientación adaptada a las necesidades del usuario.	167. Tener la posibilidad de evaluación de idiomas en un centro profesional
168. ¿las quejas expuestas deberían contestarse por lo menos para saber que se han recibido	168. Aumentar la autoestima y confianza en mí misma, abrirme a las personas con las mismas y diferentes situaciones a la mía
169. Todo bien	169. Son muy importantes las informaciones
170. Ofrecer medios de transporte para desempleados para facilitar el desplazamiento durante la búsqueda de empleo	170. He tenido empleo gracias a la orientación laboral
171. No puedo decir nada, a fecha de hoy	



<p>en el curso no se ha presentado ningún orientador laboral, con el único que he tenido no me ha dado ninguna orientación nueva a las que yo ya conocía antes de preinscribirme a la cita</p> <p>172. Que durara más tiempo las acciones</p> <p>173. Mayor hincapié en posibilidad de acceder a cursos de formación</p> <p>174. Que siempre sean coherentes y explicar bien para que todos podamos colaborar</p> <p>175. Me gustaría que me informaran más sobre el tema de las ayudas y subvenciones</p> <p>176. Ocuparse más de los desempleados e implicarse más intentando introducir en el mundo laboral. Sobre todos a las personas de mayor edad que por su condición de desempleados tienen pocas posibilidades</p> <p>177. No tienen paciencia</p> <p>178. Un mayor seguimiento del usuario</p> <p>179. Mas información sobre cursos y empleo adecuado a las necesidades de cada persona</p> <p>180. La información sobre empleo y buscarlas a partir de lo que ya sabes</p> <p>181. Mejorar los métodos de búsqueda de empleo</p> <p>182. Se necesita más información por parte de la orientadora</p> <p>183. Que tengan paciencia con personas que no entiendan una cosa y poder explicarle las cosas bien</p> <p>184. El servicio de orientación necesitaría mejorar considerablemente ya que el servicio es deficiente y el orientador/ra no cumple con su trabajo de ayudar a las personas a conseguir un trabajo, así mismo tampoco informa de los cursos</p> <p>185. Últimamente no he sido atendida por ninguna orientadora</p> <p>186. No ha habido ninguna experiencia positiva con mi orientadora y deberían contratar a otra persona más competente que ocupe su puesto,</p> <p>187. La experiencia que tengo no es positiva</p>	<p>171. La calidad humana de la orientadora y su empatía.</p> <p>172. Me han llamado varias veces para trabajar en ayuda a domicilio, estoy satisfecha con el trato que me han dado.</p> <p>173. Encontré trabajo y el trato que recibimos</p> <p>174. Pues aprender cosas que ignoraba y me siento muy satisfecha</p> <p>175. Mi experiencia fue que mi orientadora me incluyera el código para el curso que estoy haciendo antes de que saliera el curso</p> <p>176. La orientadora ha sido muy eficaz y me ha ofrecido múltiples cursos, aunque no siempre he podido hacerlos por motivos personales</p> <p>177. Acceder al programa mixto de empleo y formación donde estoy ahora mismo.</p> <p>178. Nada nuevo ya me había embarcado yo en buscar información y conseguir mis objetivos.</p> <p>179. Ser seleccionado para entrar en el programa mixto de empleo y formación</p> <p>180. Ninguna solo una vez actualizar el currículum.</p> <p>181. Han sido muy explícitas a la hora de explicar cómo hacer un currículum y a la hora de buscar empleo y para hacer cursos,</p>
--	---

*Fuente:* Elaboración propia

## ANEXO 7.2

## Registro de respuestas a las preguntas abiertas escala EVPO usuarios

Criterios a valorar	Respuestas (U)= usuario
1. Cuando he acudido al servicio y me han orientado, en todo momento me he sentido libre de elegir y tomar mis decisiones	<p>Me aconsejaron terminar mi ESO y yo decidí no ir(U14)</p> <p>Libre sí pues nunca me han llamado (U1129)</p> <p>Nunca me han llamado(U113)</p> <p>Me han llamado poco (U114)</p> <p>Para apuntarme al taller de empleo(U115)</p> <p>He ido cuando he querido y podido(U116)</p> <p>Apuntarme en el taller de empleo (U117)</p> <p>Siempre he decidido yo lo que me convenía(U150)</p> <p>En búsqueda de trabajo me han ofrecido hacer cursos sin obligaciones(U156)</p> <p>Elegir mi propio trabajo elegir mi propio trabajo y perfil de empleo</p> <p>Por ejemplo, elegir sobre los trabajos (U177, U181)</p> <p>Me ha servicio de ayuda (U184)</p> <p>Me han propuesto cursos y los he hecho sin obligación(U185)</p> <p>Prioridad al escuchar al alumno(U193)</p> <p>La entrevista ha sido dirigida por mí, se han respondido todas mis dudas(U206)</p> <p>Sí la orientación iba enfocada a que me aclarase con lo que quiero y lo que hago realmente(U209)</p> <p>En la decisión de búsqueda de trabajo (empresa privada o administración pública) (U216)</p> <p>Yo decido lo que voy a hacer(U220)</p> <p>He elegido información sobre mis preferencias(U228)</p> <p>Hablaba con soltura y confianza(U233)</p> <p>El Orientador Hablaba mostrando la amplia gama de posibilidades sin opinión condicionante(U234)</p> <p>Realmente ha sido una reunión para centrarme (hacer un plus) (U237)</p> <p>Propuestas al orientador sobre qué hacer con mi vida profesional (U239)</p>
2. La orientación que me han proporcionado se ajusta a mis intereses y no a los intereses del servicio al que he consultado	<p>No me convenció la orientación que me dieron(U115)</p> <p>Demasiado esquematizado en grupo de personas de distinto perfil profesional(U116)</p> <p>Nunca me han orientado en nada(U117)</p> <p>Un empleo que no se ajustaba a mi perfil(U150)</p> <p>En algunas ocasiones (U156)</p> <p>No se ajustaba mucho la oferta de trabajo a mi especialidad(U179)</p> <p>Me han atendido muy bien(U184)</p> <p>Atención a las inquietudes del alumno(U193)</p> <p>Tengo varias ideas y enlaces más para seguir pensándolo (209)</p> <p>El servicio es personalizado(U220)</p>

	<p>En todo momento el tema tratado ha sido el de mi interés(U228)</p> <p>Si veía que me llevaba a otro ámbito, la interrumpía y rectificaba(U233)</p> <p>Ayuda a abrir caminos y elegir cuál de ellos me interesa(U241)</p>
3. La orientación que me han proporcionado está libre de discriminación (por razón de sexo, edad, raza, clase social, etc.)	<p>Tratan mejor a los inmigrantes que a los españoles(U102)</p> <p>se les orienta antes a otro tipo de usuarios no nacionales(U114)</p> <p>Si, no discrimina (U117)</p> <p>trabajos de cualquier tipo (U182)</p> <p>Por supuesto ha sido correcto y amable(U209)</p> <p>Cualquiera puede acceder a cualquier puesto (U220)</p> <p>Me han tratado como una amiga más(U233)</p> <p>Totalmente respetuoso con cualquier ejemplo discriminatorio (no los ha realizado) (U237)</p>
4. Se ha mantenido la privacidad de la información personal que facilité durante el proceso de orientación	<p>No procede (U2)</p> <p>No procede(U3)</p> <p>No procede(U4)</p> <p>Grupal(U5)</p> <p>Grupal(U6)</p> <p>Grupal(U7)</p> <p>Grupal(U8)</p> <p>Grupal(U9)</p> <p>Grupal(U10)</p> <p>Grupal(U11)</p> <p>Grupal(U12)</p> <p>Grupal(U13)</p> <p>Charla grupal(U15)</p> <p>Charla grupo (U16)</p> <p>Charla grupo grupal(U18)</p> <p>Charla grupo grupal(U20)</p> <p>Charla grupo(U22)</p> <p>Grupal(U61)</p> <p>Si (U115)</p> <p>Lo ignoro(U116)</p> <p>Si (U117)</p> <p>Tema de embarazo que tuve de riesgo(U150)</p> <p>No sé qué harán con mi información(U200)</p> <p>Nada ha sido apuntado, es toda información que llevo(U237)</p>
5. En la orientación que recibido para tomar decisiones se tiene en cuenta el contexto en el que vivimos (el mío personal, el social, cultural y económico).	<p>Cuanto más preparado estás para menos sirve (U116)</p> <p>Si (U117)</p> <p>Se me informó de puesto de jardinería (U150)</p> <p>No lo sé(U200)</p> <p>Mas para los universitarios(U220)</p>

6. En la orientación que recibido para tomar decisiones se tiene en cuenta el contexto en el que vivimos (el mío personal, el social, cultural y económico).	En el lugar donde resido es más fácil para los usuarios sin estudios(U114), Exceso de trabajo para los orientadores (I162) Se ha tenido en cuenta posibles salidas laborales a la hora de situación económica actual(U206) Yo decido lo que estoy dispuesto a hacer(U220) No se me ha preguntado (U228)
7. He podido participar activamente en el proceso de orientación	Para ayudarme a hacer un currículum(U15) No he recibido servicio de orientación salvo las visitas de incorporación inicial por despido y otra para actualizar currículum, nunca asesoramiento profesional (U108) No(U117) Si he estado 3 años en orientación y muy contenta (U140) Una vez al mes(U150) Sí durante 6 meses (U181) Facilitando mi currículum(U182) Si entregando currículum (185) Elijiendo los temas de búsqueda (203) Preguntas y resolución de dudas de manera continua con el orientador(U206) Me ha hecho bastantes preguntas(U209) He dado mis opiniones (U220) Interrumpía cuando veía necesario(U233) Comentar experiencias personales (241)
8. En el proceso de orientación, además de mí mismo/a y el servicio de orientación, han participado otros agentes (empresas, municipio, familia...).	Por ahora no (U200) Familia(U205) Participación solo del servicio de orientación y mía No la solicité para mi sola(U209) Todavía no era la primera entrevista(U212) He venido por mi cuenta un amigo me lo dijo que él vino(U220).Yo solo(U229)
9. La orientación que me han facilitado me ha ayudado a ser capaz de planificar y gestionar mi itinerario de formación y empleo	He llegado hasta aquí gracias a la orientación (U172) Como entregar currículum y formas de hacerlo(U181) He llegado hasta aquí gracias a la orientadora (U185) Si he conocido páginas web muy interesantes(U207) Bueno me ha dado ideas ahora tengo que aclararme(U209) Aún es pronto, pero espero que si(U220)
10. Antes de empezar el proceso de orientación sabía con claridad para qué sirve este servicio.	Hacen más cosas de las que pensaba(U68) El 80% de los trabajadores ni se molestan(U114) Para nada (U116) Si con una buena explicación(U181) No porque es mi primera entrevista(U209) Me podía hacer una idea(U212) No sabía lo que encontraría(U220)
11. El personal de orientación ha creado un ambiente acogedor	Sólo Marta(U16) Era educado (U116) Me ha ayudado y me han tratado bien(U172) He sido atendida correctamente (U185) Ambiente cómodo y de mucha ayuda (U195)

	<p>Ha sido muy cercano y agradable(U209)  El proceso no acaba con la primera entrevista(U220)  Te hace sentir como en casa(U228)  Muy agradable(U241)</p>
12. El servicio o programa me ha ayudado a orientarme mejor en los cambios personales y laborales que estaba atravesando	<p>La orientadora ha realizado un trabajo correctamente (172)  Poner mi currículum al día y en buen estado(U181)  Me he sentido apoyada y me siento animada para tomar una decisión(U209)  Induciéndome a pensar en mi situación y prioridades(U220)</p>
13. Cualquier ciudadano tiene la posibilidad de acceder a este servicio de orientación en cualquier momento de su vida.	<p>Solo alumnos escuela Taller (U2)  Solo alumnos de escuela taller(U3)  Solo alumnos(U4)  Solo alumnos escuela taller(U5)  Solo alumnos escuela taller(U6)  Eso es incierto, según tus posibilidades(U114)  El COIE es solo para estudiantes hasta donde yo sé (U206)  Si, pero creo que no lo conoce todo el mundo, quizás habría que darle más publicidad(U210)  Eso no lo sé(U212)  Graduados y titulados (U220)  Hasta el 30 de septiembre de año de finalización de la universidad(U244)</p>
14. El servicio es accesible, flexible y fácil de utilizar	<p>Dan las citas cuando quieren, te mandan cartas amenazantes y lapidarias (U116)  Hay pocas fechas para pedir citas. Tardan mucho(U192)  Pocas citas en el calendario disponibles(U205)  Parece estar saturado(U212)</p>
15. El servicio en el que he recibido orientación ofertaba varias actividades y recursos según las necesidades de cada persona.	<p>Cursos (U181)  Si varios cursos(U185)  Hay muchísima información (U212)  Se ve cada caso y se actúa en consecuencia (U220)  Pero de criminología no hay muchas prácticas (U24</p>
16. Me han pedido mi opinión sobre el funcionamiento del servicio, con el fin de mejorarlo.	<p>Eso estoy haciendo(U212)  Con esta encuesta(U220)</p>
17. El personal que facilita la orientación está bien preparado profesionalmente para ocuparse de las necesidades de los usuarios.	<p>Por lo menos saben seguir los cuestionarios(u116)  Totalmente ha sido muy satisfactorio y reconfortante(U205)  Totalmente él es "una máquina" (U212)  Si, me han dado bastante información (U209)  Tiene pinta de que sí(U220)  He salido muy contenta de mi primera cita de orientación(u241)  A. LL.... es una persona de gran ayuda y muy preparado(U244)</p>

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 7.3

## Registro de respuestas a las preguntas abiertas escala EVPO profesionales

Criterios a valorar	Respuestas (P)= profesional
<p>1. La orientación facilitada respeta la libertad de elección profesional y desarrollo personal del ciudadano usuario.</p>	<p>Actitud no directiva del orientador (P2). Se les posibilita sacar el título de la eso (P12). Se le da al usuario la información que solicita y se le sugiere las opciones que tiene para que opte libremente por el itinerario profesional o de formación que desee(P13)</p> <p>En todo momento, al usuario se le dan todas las opciones a las que él tiene acceso, para que decida libremente cuál de ellas puede escoger y seguir(P14). Se le da plena libertad para ello, aunque se les hace ver la realidad a la que a menudo son ajenos/as(P23)</p> <p>Los usuarios acceden libremente al servicio y libremente deciden que hacer en su trayectoria laboral (P38). Trabaja con los objetivos de la persona (P40). No existe obligación de asistir al servicio para el usuario (P49). En mi trabajo facilito ayuda e información, pero nunca decido son las personas las que deciden su camino (P51)</p> <p>El que decide es el usuario nosotros solo mostramos diferentes alternativas que tiene(P54)</p> <p>El que decide es el usuario nosotros solo mostramos las diferentes alternativas que tiene(P60)</p>
<p>2. La orientación facilitada se ajusta exclusivamente a los intereses de la persona, no está influida por intereses del servicio de orientación, ni por intereses institucionales o financieros.</p>	<p>En las entrevistas se valoran otras alternativas de estudio formación profesional, universidad privadas (P2). Se incluye en la bolsa a cualquier tipo de persona tanto comunitarios como extranjeros(P12). Lo expuesto anteriormente. Se le da al usuario la información que solicita y se le sugiere las opciones que tiene para que opte libremente por el itinerario profesional o de formación que desee (P14).Siempre se da la información que el usuario nos solicita y que se encuentre adaptada a su situación actual (P14).Completamente, incluso siendo necesaria la libertad del usuario para aceptar o no aceptar los consejos haciéndoles ver que es parte de nuestro trabajo de acompañamiento en su itinerario pero que ellos son partícipes activos y principales en su itinerario de inserción(P23).He trabajado en diferentes programas de orientación y diferentes comunidades autónomas y todos se han centrado más en objetivos cuantitativos que cualitativos. No son objetivos reales y no se ha pensado realmente en el cliente importa más la estadística que un buen trabajo con el cliente usuario (P38).</p> <p>Siempre que sea compatible con los datos estadísticos (P39).</p> <p>Siempre gira en torno a un contexto(P40). Hay un protocolo de actuación que se inicia con un cuestionario de valoración previo (P49).Siempre intento ver el beneficio de la persona por encima de los intereses del servicio, por ejemplo, aclaro dudas de otras administraciones y facilito citas e información de las mismas (P51)</p> <p>Ya que el interés del servicio es atender a los intereses del usuario</p>

	<p>(P54) El interés de servicio siempre es atender a los intereses del usuario (P60)</p>
<p>3. La orientación facilitada no discrimina por razón del sexo, edad, origen étnico, clase social, cualificaciones, capacidad, etc.</p>	<p>Son derivadas personas del servicio de psiquiatría del hospital clínico del palmar (U12) Nunca se debe realizar ningún tipo de discriminación(U14) Abierta a cualquier persona menor de 30 años(servicio cofinanciado por juventud de la CARM y el FDE) que demande un trabajo o quiera mejorar en el empleo, y siempre y cuando no esté inscrita en otro centro de empleo para jóvenes de otro municipio ya que trabajamos en red (puede elegir entre uno u otro municipio donde exista este servicio, no siendo necesario residir o estar empadronado en el de su elección: incluso puede darse de baja en un municipio y curar su alta en otro por los motivos que sean) (P23) Es universal (P40) Al ser un servicio público acceden personas de todas las condiciones. Ahora bien, en ocasiones no tenemos conocimiento para poder orientar a todas las personas ya que la orientación de las personas con dificultades depende mucho de los conocimientos particulares y voluntad de cada orientado, por ejemplo, las personas con discapacidad. (P51) Se atiende a todos los usuarios sin ninguna discriminación (P54) En algunas entidades si la empresa decide la edad y el sexo para intermediar (P56) Se atiende a todos los usuarios (P60)</p>

<p>4. Los ciudadanos tienen derecho a la privacidad de la información personal que facilitan en el proceso de orientación.</p>	<p>Las aplicaciones informáticas esta adaptadas a la ley de protección de datos (P2)  Se firma la protección de datos(P12)  Siempre, para ello está la ley de protección de datos de carácter personal(P14)  Sin la firma del usuario/a de su entrevista inicial no se puede utilizar esos datos y siempre y exclusivamente para la gestión de ofertas de empleo y/o de cursos. Esos datos nadie los puede ver, sirven exclusivamente para hacer la preselección de candidatos/as y una vez hecha se les llama para si les interesa la oferta pasar cv a la empresa concreta o informarles de la acción formativa y el modo de inscribirse(P23)  Es un derecho universal (P40)  La orientación si discrimina por algunas de las expuestas, no por todas(P41)  No hay forma de mantener la confidencialidad ni la intimidad en la atención(P49)  Todo el proceso es confidencial (P54)  La orientación es confidencial(P60)</p>
<p>5. La orientación facilitada promueve la igualdad de oportunidades de aprendizaje y laborales de todos los ciudadanos.</p>	<p>El orden de inscripción a formación es ordinal (P12)  Un ejemplo de ello son las opciones que el sistema educativo ofrece a las personas que carecen de los estudios mínimos exigidos actualmente(P14)  Totalmente sobre todo con personas de etnia gitana ya que entre ellos se excluye a la mujer de trabajar o de estudiar si ello implica no atender a sus hijos y aunque el marido o pareja esté en desempleo. Entre este colectivo es dónde hay que trabajar más este aspecto, convencerles, explicarles y comprenderles(P23)  Intenta dar la información a los clientes de todos los servicios formativos y laborales que puedan ayudar a cada individuo en su proceso(P38)  A través de cursos de formación presenciales u online(P40)  Privacidad que no se cumple por las condiciones físicas en las que se trabaja(P41)  Existe un protocolo que prioriza a usuarios desempleados para acceder a cursos (P49)  La formación de base es condicionante y esto puede que no deje realizar los cursos que deseen (P50)  Las oportunidades son iguales para todos, pero las personas con menos recursos y medios siempre tienen más dificultades de acceder. Por ejemplo, un limitante siempre es un bajo nivel formativo, y no todo el mundo tiene los medios, la disposición e incluso el entorno para mejorarlo y poder mejorar sus oportunidades(P51)</p>



<p>6. En el proceso de orientación se considera el contexto personal, social, cultural y económico de la toma de decisiones del ciudadano.</p>	<p>Siempre se contrasta que toda la información por técnica que sea haya sido comprendida por el usuario (P12)  Normalmente algunas de estos contextos influyen sobre las personas, llevándolas a tomar ciertas decisiones sobre la ocupación laboral que desean desarrollar(P14)  El económico actualmente es considerado de especial atención por las limitaciones para moverse tanto en la búsqueda de empleo como en el proceso de aprendizaje dado el coste económico en los desplazamientos que ellos acarrearán y dada la ausencia actual de ayudas y transportes, becas para el estudio etc. En el cultural, reitero lo explicado en la pregunta anterior(P23)  No tendría sentido hacerlo sin tenerlo en cuenta (P40)</p>
<p>7. Los ciudadanos pueden participar activamente en el proceso de orientación.</p>	<p>Se anima a que los usuarios hagan propuestas (p12)  Todos los ciudadanos en un proceso de orientación deberían participar activamente: buscando ofertas, actualización de su currículum, realizando cursos de formación(P14).Si ya que se les pone deberes: modificar el C.V. y enviar por correo electrónico al servicio, elaborando la carta de presentación estándar y cómo ir personalizándola por ejemplo (me remito también a lo explicado en la pregunta 2) (P23).No pueden deben es un compromiso de actividad del cliente sin ese compromiso la orientación no tiene sentido es una labor sin un feedback (P38).Es imprescindible(P40).Deben participar activamente(P50)</p>
<p>8. En el proceso de orientación, además de los ciudadanos y el servicio de orientación, participan otros agentes (empresas, municipio, familia...).</p>	<p>Las diferentes facultades profesionales de empresas, en ocasiones, la familia (P2). Madres sobre todo que apoyan a sus hijos (P12)  Normalmente no(P14). Participan las empresas en la medida que cómo técnico se tiene en cuenta en el proceso de orientación los perfiles, cualidades, competencias que las mismas demandan en cada momento. También participan otros servicios del municipio (CAVI, Servicios sociales, et.). En cuantos que como técnico se mantiene un contacto de coordinación/derivación de los mismos(P23).En la incorporación al mercado de laboral, influyen aspectos como la red social, tejido empresarial (P40)  En algunos casos sería muy necesario que sí fuera(P51)  Hay convenios de colaboración, pero no son muchos (P54)  En muchos casos la situación personal impide el proceso de orientación profesional(P56).Algún convenio (P60)</p>
<p>9. La orientación facilitada ayuda al ciudadano a ser capaz de planificar y gestionar sus itinerarios de aprendizaje y profesionales y las transiciones existentes en ellos</p>	<p>Se les enseña a crear su propio currículum(P12)  Si el usuario lo solicita se le hace un itinerario individualizado para que pueda planificarse y gestionar sus actuaciones (P13)  Se intenta que los usuarios sean lo más autónomos posibles para realizar su itinerario profesional, pero no siempre se consigue(P14)  No en todos los casos, ya que en esas transiciones en la actualidad son reversibles y no todos disponen de la información necesaria para ello en cada momento (sobre todo entre colectivos de baja cualificación y escasa utilización de las tic's (P23)  Se dota de autonomía (P40).Podría ser por falta del tiempo, pero no se llega a estos niveles, aunque se debería (P50)</p>

<p>10. La naturaleza del servicio de orientación facilitado resulta inmediatamente obvia para el usuario.</p>	<p>Listados de ofertas y cursos (P12)          Algunos usuarios vienen al centro solicitando otro tipo de servicios que no son de orientación(P13)          Si por naturaleza del servicio entendemos que, si conocen la finalidad de este servicio, decir que realmente no (P14)          Ya explicado en la metodología de atención al usuario/a apartado de acogida) (P23)          Son pocos los que realmente saben qué les puede aportar la orientación, la mayoría piensan que "son charlas" o que te hacen el currículum(P38)          Se pretende, aunque a veces se desconoce su función(P40)          Casi nunca, es un servicio que media y no ofrece resultados inmediatos y por tanto no es obvio(P41)          No entiendo el ítem(P49)</p>
<p>11. El personal de orientación ofrece una atmósfera acogedora a los ciudadanos.</p>	<p>No hay tiempo cerrado de entrevistas (P12)          Se utiliza la escucha activa, asertividad y empatía(P13)          Siempre se intenta ser cordial y amable con el usuario(P14)          Se produce un feedback entre el técnico y usuario que así lo expresa(P23)          Uno de los puntos fuertes del orientador debe ser la escucha activa y la empatía crear una comunicación fluida y cercana que facilite el compromiso del cliente(P38)          Lo contrario sería perjudicial (P4)          Nunca se puede generalizar, pero estoy convencida de que lo hacen la mayoría de los profesionales que trabajan(P51)</p>
<p>12. La orientación facilitada apoya a los ciudadanos a través del conjunto de transiciones de aprendizaje, laborales, sociales y personales que realizan o encuentran.</p>	<p>Cursos de telemarketing (comercial telefónico) (P12)          Algunas personas se insertan en el mundo laboral, otras consiguen obtener el graduado de eso, y acceder a la formación que quería, otros hacen formación complementaria a su perfil profesional(P13)          Cursos de formación con prácticas laborales (P14)          Transición a la vida activa(P40)</p>
<p>13. Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios de orientación en cualquier momento de su vida.</p>	<p>Atendemos a estudiantes desde que se matriculan. También a titulados tengan la edad que tengan(P2)          Todos menos los menores de 16, jubilados, sin papeles(P12)          "Atendemos tanto a desempleados como a trabajadores que se acercan al servicio, desde los 16 a 65 años jubilados, inscritos en la Oficina de empleo y las entidades locales, aunque no estén inscritos en el SEF(P14). Se atiende a personas de 16 a 65 años en orientación, formación bolsa de trabajo. El aula es de libre acceso puede acceder cualquier persona(P13).Se atiende personas de ambos sexos de 16 a 65(P14).A lo largo de toda la vida laboral del individuo (P40).Siempre(P43)          Sólo aquellos inscritos en la Oficina De empleo (P49)          Atendemos tanto a desempleados como a trabajadores que se acercan al servicio(P54)</p>

<p>14. La orientación facilitada está accesible de una manera flexible y fácil de utilizar, por ejemplo, a través de entrevistas personales, por teléfono, por correo electrónico o en el marco de actividades de promoción externa, y en momentos y lugares adecuados a las necesidades de los usuarios.</p>	<p>Presenciales, teléfono, email, participa en charlas y eventos externos. (P2) Horarios de 8,30 a 19 h.(P12) El centro ofrece un amplio horario de apertura y aún más amplia de atención telefónica. Además, se atiende por email. (P13) A los usuarios que acuden a este servicio se les facilita todas las direcciones y teléfonos a los que se pueden dirigir y contactar durante su proceso de orientación(P14) Si no son usuario/as nuevos se puede hacer consultas on line, telefónicamente o si lo prefieren directamente en el centro (P23) Poco a poco se intenta más privacidad en el proceso (P40) La carga de trabajo por objetivos impone un ritmo que hace que se demoren el acceso a la orientación (P41) Sólo atención presencial (P49)</p>
<p>15. La orientación se facilita mediante una gran variedad de métodos para responder a las diversas necesidades de los ciudadanos.</p>	<p>Se les da opción al usuario que se ponga en contacto con nosotros personalmente, por teléfono por correo electrónico Medios escritos, Role playe (P11) Me remito a lo explicado en la función de elaboración de monográficos de orientación laboral y formativa, y técnicas de búsqueda activa de empleo de forma personalizada(P23) Cada usuario es diferente (P40) Se está mejorando la posibilidad de orientación on-line (P48) Sólo atención presencial(P49) A veces esto no es posible por el tema de la protección de datos, hay que tener cuidado. (P50) Todas las actividades de orientación son evaluadas y tenidas en cuenta(P2) Se tienen en cuenta las demandas de los usuarios y d vez en cuando se nos ofrece algún curso de reciclaje(P13) A través de la formación continua y del reciclado(P14) desde y a nuestra dependencia de la CARM (consejería de presidencia). Desde la CARM desde que se empezaron a subvencionar los servicio se ha dado una intensa formación inicial, intermedia y de buenas prácticas. (P23) Evoluciona o se intenta al mismo tiempo que los cambios sociales(P40) Hay opciones de formación, pero las opiniones de los ciudadanos son difíciles que lleguen (P41) Sí, pero en el caso de entidades con ánimo de lucho la orientación no está bien vista ya que no ofrece nada económicamente y no entienden su efecto como empresa(P56)</p>

<p>16. Los servicios de orientación se mejoran continuamente incluyendo de manera regular las opiniones de los ciudadanos y se ofrecen al personal posibilidades de formación permanente.</p>	<p>Todas las actividades de orientación son evaluadas y tenidas en cuenta(P2)</p> <p>Siguiendo las Jornadas de Bolonia(P12)</p> <p>Manuales del ayuntamiento(P23)</p> <p>Tengo amplia experiencia y formación en orientación</p> <p>La base teórica es muy buena, pero a la hora de llevarla a la práctica, a veces se dispersa</p> <p>Utilizan metodología cuasi experimental que guía los métodos</p> <p>Durante un tiempo se estuvieron pasando encuestas anónimas de valoración de la calidad del servicio que fueron exigidas y enviadas para su estudio(P23)</p> <p>Formularios COIE de quejas y sugerencias (P2)</p> <p>Si, pero nunca ha ocurrido</p> <p>En todo momento</p> <p>Si alguien alguna vez hubiera exigido está en su derecho, pero desconozco el procedimiento/formulario para esa queja. No existe en el servicio ese procedimiento/formulario(P23)</p> <p>Siempre y cuando comprendan el sentido real de la orientación que no es responsabilidad sólo del orientador, es un compromiso entre las dos partes</p> <p>Como en cualquier servicio público</p>
<p>17. 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.</p>	<p>Los técnicos tenemos titulaciones universitarias del reino de España (P12)</p> <p>Tengo una formación transversal y suficiente conocimiento de los recursos existentes para recomendar a cada usuario el que mejor se adapte a sus circunstancias(P13)</p> <p>Si por estar en posesión de la formación y experiencia que me capacita para ello(P14)</p> <p>Y para ello se utiliza la formación continua del profesional en continuo aprendizaje(P40)</p> <p>Acreditación oficial no hay, pero si es posible la derivación a otros servicios(P41)</p> <p>Sólo se exige tener una diplomatura. El resto de méritos han sido baremados(P49)</p> <p>Quiero pensar que sí, es cierto en mi caso y en el de mis compañeros, pero más allá desconozco(P50)</p> <p>Como orientador poseo los conocimientos teóricos que me ayudan a desarrollar mi trabajo, además de poder contar con manuales de procedimiento facilitados por las entidades</p> <p>Si gracias a la amplia información inicial y de especialización dada a los técnicos al frente de estos servicios.</p>

Fuente: Elaboración propia

