

**QUINORA Directrices para el Desarrollo de la Calidad
en la Orientación Profesional y Medidas para la
Motivación de los nuevos orientadores buscadores de
Empleo.**

06/2006

Gestión de proyecto: Karin Steiner

Autor: Maria E. Weber, Karin Steiner

Viena, Junio 28, 2006



1. QUINORA :Visión general

EL objetivo principal del proyecto QUINORA, financiado por el Programa Leonardo da Vinci, ejecutándose desde 2005 al 2007, es desarrollar un programa de garantía de calidad para la orientación profesional y para las medidas de motivación para búsqueda de empleo en el sector, basadas en estándares de calidad internacionales y combinadas con una herramientas de e-learning y una biblioteca electrónica.

En última instancia se dirige a integrar los resultados QUINORA en el sistema del mercado de trabajo y dar acceso a los agentes implicados en la orientación y la motivación profesional.

También es un objetivo la puesta en práctica de los productos o resultados de QUINORA" a nivel de gestión (por medio del uso real de las entidades).

Participan los países siguientes: Austria (coordinación del proyecto) Bulgaria, Gran Bretaña, Italia, Suecia, Suiza y España.

QUINORA puede por lo tanto interpretarse como "respuesta europea" a la internacionalización de la orientación profesional y guía de la carrera profesional. QUINORA desea contribuir a establecer puntos de referencia y comparación, y a difundir las "mejores prácticas" a nivel europeo.

Se editará un Informe de Síntesis comparado como resultado de una investigación sobre la situación actual de la calidad en la orientación profesional. Se desarrollarán las pautas internacionales para la orientación profesional y las medidas de motivación. Esas directrices podrían también entregar una interesante entrada para las medidas de calificación relacionadas con el mercado de trabajo o en la enseñanza superior para adultos.

Todo esto no se hará solamente centrándose exclusivamente en las competencias, la calidad en formación o la gestión de la calidad de las instituciones de formación y orientación, sino también considerando la interacción de los implicados en la planificación, realización y tratamiento posterior. Para ello se analizará el feedback, el control del éxito por medio de criterios definidos con anterioridad, así como la integración de experiencias acordada dentro de la planificación y realización de futuras medidas. Detalladamente, se trabajarán sobre siete dominios de la calidad de una manera orientada al contexto:

1. El análisis de la demanda y la necesidad, las metas de la orientación profesional y las medidas de activación para orientadores.
2. Ofreciendo Directrices y Diseño de Formación.
3. Política personal, calidad y calificación requeridas de los formadores.
4. Materiales e infraestructura del curso.
5. Medidas generales de garantía de calidad que implican a diversos agentes en el nivel de sistema.
6. Medidas generales de garantía de calidad antes y después de la medida.
7. Feedback y Evaluación.

2. Resultados del proyecto hasta el momento

Durante la recopilación del informe de síntesis comparativo (ver www.quinora.com) se identificaron los estándares, las pautas y los programas de calidad existentes. Un primer análisis dio lugar (algo que es poco sorprendente) a la gran heterogeneidad en situaciones para los orientadores que buscan empleo en la orientación profesional dentro de los países participantes. Junto con el asesoramiento de grupo, que se emplea sobre todo en Austria; el único asesoramiento es el método frecuente de orientación profesional individual. Ambos métodos se ofrecen por instituciones tanto privadas como públicas. También la situación referente a garantía de calidad es muy diversa en los países participantes. En Alemania, Gran Bretaña, Suecia y Suiza los conceptos altamente elaborados de garantía de calidad y estandarización ocupan ya un lugar importante, mientras que siguen siendo muy escasos en otros países como España.

Muchos de los países que participan exigen ya referencias formales a orientadores y formadores; la mayoría también exigen experiencia profesional fuera del campo de la orientación profesional así como capacidades sociales y personales. En muchos casos, existe ya una certificación más o menos detallada en los países que están demandando calificaciones de formadores y orientadores.

2. Déficits existentes en el desarrollo de la calidad

Los estándares de calidad existentes se aplican a nivel de gestión (a nivel de institución) o sobre el nivel de servicio respectivamente sobre los proveedores de servicios (formadores).

Hasta ahora, el foco de interés se ha centrado en las partes individuales del sistema de calidad tales como competencias y capacidades de formadores/orientadores profesionales, el proceso de las instituciones de servicio/educativas o los requisitos detallados para la oferta de agentes del mercado laboral (agencias nacionales del mercado de trabajo, AMS,). Lo que hasta ahora escapó a nuestra atención, pero es igualmente importante para la calidad de una medida como competencia del formador, es la interacción entre sí de los actores implicados.

Por ello, junto con la motivación, la calificación o certificación de competencias de los formadores, la interacción de los actores en la planificación y realización incluso en el proceso posterior (análisis de feedback, control del éxito por medio de criterios definidos con anterioridad) así como la integración de experiencias dentro de la planificación y realización de medidas de seguimiento es decisivo para la calidad del proceso en su totalidad.

3. Directrices para el Desarrollo de la Calidad en las Formaciones Profesionales y de Motivación.

Sobre este análisis de la situación actual, se están construyendo las pautas internacionales de calidad para la orientación profesional y la formación de motivación activación que se centran específicamente en el nivel de gestión y a nivel de sistema de los actores del mercado laboral. Se han desarrollado en el transcurso de dos reuniones del proyecto de QUINORA. A continuación, se trabajará intensamente sobre los aspectos esenciales de los dominios de calidad identificados por QUINORA:

Dominio de calidad 1: Análisis de demanda y necesidades

Un análisis de la demanda y de necesidades debería interpretarse como una base para el diseño y realización de la orientación profesional y las medidas de motivación para orientadores. Los análisis de la demanda se basan en una supervisión comprensiva de cambios actuales y continuos en el mercado de trabajo. Los progresos locales, regionales y globales, las interacciones, tienen que ser incluidas en la supervisión. Se puede asumir que solamente un examen enfocado al principal objetivo de las condiciones de mercado de trabajo puede dar lugar a medidas bien concebidas de tipo cualitativo. Solamente a través de una integración de las condiciones de mercado de trabajo actuales será posible realizar también las medidas éticas para los participantes.

Junto con el enfoque sobre la demanda y la condición del mercado laboral, también las necesidades previstas- con frecuencia heterogéneas - de los participantes tienen que integrarse dentro del concepto de la medida. La diversidad de participantes tiene que ser identificada a tiempo, y las necesidades y los intereses deducidos tienen que ser integrados por consiguiente dentro del diseño del plan. La definición del contenido, de objetivos y del grupo de objetivo es un resultado del análisis de la demanda y las necesidades. Como regla, el objetivo de la medida sobre-orientada servirá como principio rector. Integrar a los participantes dentro del mercado laboral es el foco de las medidas del Mercado laboral para prevenir el desempleo a largo plazo. Junto con una variedad de contenidos específicos, el contenido relevante de base debe ser incluido en todo caso para alcanzar esa meta. Deberían



incluirse las habilidades de enseñanza de una carrera profesional y de gestión a lo largo de la vida.

Dominio de calidad 2: Directrices de la Oferta y Diseño de Formación

Partiendo de las leyes y las normas de la oferta pública para la contratación en las entidades públicas, se pueden deducir algunos de los criterios de calidad. Las directrices de la oferta crean una estructura para el desarrollo de medidas de calidad.

Las directrices de la oferta pública son una base obligatoria para la evaluación estructurada de los actuales conceptos y para conseguir empleo en la administración pública. Los criterios de la oferta, claramente estructurados, también constituyen la base para la supervisión y la evaluación final de medidas de calidad. En cierta medida, los criterios de la oferta pública tienen una función de dirección para todo el proceso de nuevas medidas de calidad y de ejecución. El desarrollo de criterios y directrices para la planificación, la realización y la evaluación de las medidas de formación es un proceso de calidad dentro de la orientación profesional.

Dominio de calidad 3: La política de Personal, la Calidad y Cualificación requerida de los Formadores

Este Dominio de calidad se centra en uno de los aspectos más esenciales del contexto de las medidas del mercado de trabajo. La calidad de las medidas de formación está también dependiendo de calificaciones y de capacidades de los formadores. La cualificación de formadores es definida por su carrera educativa así como por sus capacidades adquiridas. Es la tarea de las instituciones de formación de una manera estructurada y sistemática definir y desarrollar continuamente los estándares y los criterios relacionados con la calidad de las personas. Eso es una tarea difícil: No hay formación estandarizada definitiva para los formadores en campos de orientación profesional. Los formadores proceden de acciones educativas heterogéneas, medidas generalmente por horas, y con frecuencia también con más de una institución de formación.

Los empleos son discontinuos, el pago es pequeño en relación con el esfuerzo y la cantidad de trabajo incluyendo la preparación y el proceso posterior que apenas es remunerada. La enseñanza superior continua no se ofrece institucionalmente.

La identificación con los objetivos y las expectativas de las instituciones de formación es difícil de establecer. En su política de personal, las instituciones de formación también tienen que contar con suficiente personal administrativo y comercial. Las cuestiones administrativas y de organización no se deben sobreponer a la responsabilidad de los formadores. Ya durante el diseño y la planificación, las instituciones de formación tienen que proporcionar un plan sólido de personal. Es por lo tanto la responsabilidad de agencias o entidades que dirigen la formación comprobar la situación del personal – según la descripción de la medida – y en caso de necesidad formular a tiempo claros requisitos con respecto a calificaciones y capacidades.

Dominio de calidad 4: Materiales e infraestructura del curso

Los materiales del curso tienen que ser relacionados con metas y objetivos del curso y el grupo al que se dirige. Es algo que se considera como evidente en sí pero plantea a menudo desafíos difíciles: Los participantes son a menudo muy heterogéneos en lo que se refiere a su educación previa y experiencia profesional. Para la selección de los materiales del curso, es necesaria toda la información posible en cuanto a las metas y al grupo de objetivo. Es esencial conocer el nivel de dominio del idioma (incluyendo alfabetización, habilidades de lectura, etc.) antes de preparar textos complicados. El lenguaje empleado debería ser claro y libre de términos y estereotipos expertos o extranjeros.

Mientras que en los participantes "de la enseñanza libre para adultos" (=clientes de pago) a menudo toman sus decisiones sobre la inscripción con una cierta institución basadas en la infraestructura disponible, los participantes de los cursos relacionados con el mercado laboral carecen generalmente de esta información; la participación es más o menos obligatoria y ligada al recibo de subsidios o prestaciones.

En todo caso la institución de formación tiene que proporcionar la infraestructura según las actuales normas de salud y seguridad.

Respecto al equipo técnico o informático debería estar garantizado que el equipo está satisfaciendo estándares y exigencias actuales. Tiene que estar garantizado que los formadores están al día con estos desarrollos.

Tiene que asegurarse que los participantes están preparados para la integración en el mercado de trabajo regular porque ofrece todos los medios de enseñanza y aprendizaje actualizados.

Dominio de calidad 5: Garantía de calidad a nivel de Sistema

La garantía de calidad es un desafío que concierne a una institución y se refleja en cada parte de ella. A nivel de sistema, las instituciones de formación tienen (o deberían tener) sistemas de gestión de calidad (QM) y de garantía de calidad (QA). Éstas son normalmente certificaciones de las normas ISO, EQFM, TQM, o de los modelos de calidad que fueron desarrollados específicamente en el campo de la enseñanza superior como por ejemplo. CERTQUA, LQW, eduQua o similares. La existencia única de tales QM-sistemas no es una garantía de que las medidas observadas sean de alta calidad.

Los sistemas QM- se lleva a cabo a menudo con grandes esfuerzos y altos costes pero no crean por sí mismos una entidad con amplia percepción de la calidad ni garantizan un incremento en las medidas de calidad.

Las instituciones frecuentemente disponen de sus propias bibliotecas de documentación QM pero, en muchos casos, estos documentos no reciben suficiente atención y no se vive el trabajo de cada día. Los sistemas QM deberían ser capaces de extender el sentido de y el conocimiento de calidad a toda la institución – lo cual significa implicar a todas las personas que toman parte en el proceso.-. Debería estar claro para todo el mundo implicado lo que el concepto de calidad dentro de esa Institución, qué criterios son relevantes en la realización común del plan de calidad, qué procesos han sido definidos para ejecutarlo y como ese entendimiento está siendo desarrollado continuamente.

Los sistemas QM y QA implican dos aspectos: Por una parte se trata de controlar la calidad de las instituciones y por otra parte se trata de un desarrollo adicional de la calidad. Tiene que exigirse que los sistemas QM y QA sean una parte integral de la estrategia de las instituciones y que todas las partes de la organización estén implicadas. La misma comprensión básica de la calidad por parte de todas las personas implicadas tiene que ser proporcionada durante todas las fases relevantes del proceso.

Dominio de calidad 6: Garantía de calidad durante el curso

En resumen, la calidad de una medida se define por el diseño y concepción de la medida dirigida de forma concreta a un grupo de destinatarios bajo la previsión de ciertos recursos y una infraestructura adecuados. También es importante la transferencia de conocimiento a todo el personal competente y cualificado. Ambos, entidad gestora y entidad contratada son responsables de ello. Ambas partes tienen que asumir la responsabilidad de la misma manera. Por ejemplo, la entidad gestora asignada tiene que disponer de toda la información relevante sobre el curso para preparar adecuadamente a futuros participantes. La entidad contratada, por otra parte, tiene que proporcionar a los formadores toda la información relevante, y facilitar las preguntas en caso de necesidad.

Dominio de calidad 7: Feedback y Evaluación

Los criterios y el factor de conexión para la evaluación y el feedback se establecen más o menos en el plan de calidad (Planificación – desarrollo -análisis y reflexión sobre la medida). Es responsabilidad de las instituciones de formación proporcionar claras directrices para los sistemas de feedback para los formadores y los participantes. El Feedback y la reflexión acerca del trabajo realizado respectivamente en cualquier medida tienen que institucionalizarse.

Por otra parte, cada entidad de formación debe ser aconsejada para que tengan sus servicios continuamente evaluados interna y externamente. La evaluación interna tiene como objetivo describir los puntos fuertes y débiles, y se refleja en un informe que se puede también utilizar después como base para la evaluación externa. Las

evaluaciones externas son dirigidas por los expertos externos. La meta de una evaluación externa es identificar las estrategias para la mejora de calidad en el área en cuestión con la ayuda de expertos. En general, la evaluación externa se planifica para la aportación de sugerencias para la mejora y el feedback general en el curso por medio de la supervisión. Los expertos externos deben estar libres en sus actuaciones y libres para actuar como estimen necesario. La selección y el trabajo de estos expertos es un proceso crucial. Los expertos deben contar con varias capacidades (por ejemplo, conocimiento de la evaluación e investigación científica básica, conocimientos técnicos relacionados con el mercado de trabajo y las capacidades de formación). En base a su experiencia, deberían darse las recomendaciones y tomarse las decisiones.

4. Progresión adicional del proyecto

De acuerdo con estos dominios de calidad formulados y los sub-aspectos, se va a desarrollar una herramienta de e-learning que ayude a las organizaciones a poner en práctica los estándares de calidad paso a paso a finales del 2006.

La herramienta de e-learning contiene una parte teórica, su base es una colección de las mejores prácticas, que darán un mejor conocimiento en los procesos prácticos del desarrollo de la calidad en los países participantes.

Una biblioteca electrónica proporcionará la información adicional sobre calidad en la orientación profesional.

El primer ensayo de estas herramientas será hecho en el curso de una serie de talleres para los agentes del mercado laboral, los líderes de equipos o los encargados de formación de las instituciones de formación por sí mismos. Estos talleres comenzarán en el invierno 2006/2007 y también serán evaluados. Los cuatro talleres sirven como base para el intercambio de experiencias y de discusión y también tienen el objetivo de producir un producto común (por ejemplo, resumen de los procesos y de los resultados de la discusión, caracterizando las posibilidades del cambio del sistema y/o de la organización) lo cuál también será difundido públicamente.



