



---

# **Informe de la Síntesis sobre Criterios de Calidad en la Formación de Orientación Profesional dentro de países europeos seleccionados – Versión Abreviada**

Gestión de Proyecto: Karin Steiner

Editor de la versión  
íntegra (ver  
[www.quinora.com](http://www.quinora.com)) Mark Bayley, City College  
Norwich U.K.

Versión abreviada: Barbara Rother

Fecha: May 2006

## Contenido

1	Resumen ejecutivo .....	2
2	Oferta en el ámbito de la formación profesional y las medidas de activación formativa .....	4
3	Iniciadores de la orientación profesional y las medidas de activación formativa	5
4	Entorno en el que la orientación profesional y las medidas de activación se lleven a cabo .....	7
5	Formador de formadores requerido inicial y posteriormente .....	8
6	Certificados de calidad solicitados de las instituciones de formación .....	9
7	Otros programas de calidad en la formación continua y posterior del grupo...	11
8	Situación de calidad en la orientación profesional y en las medidas de activación formativa .....	12
9	Criterios de calidad existentes en la orientación profesional y las medidas de activación formativa .....	14
10	Problemas existentes en el sistema y el nivel de objetivo .....	17
11	Sugerencias de los expertos para mejorar la situación o para solucionar los problemas .....	20
12	Los dominios de la calidad desarrollados por la sociedad .....	24

## 1 Resumen ejecutivo

El propósito de este informe de síntesis es trazar los temas clave, los criterios de calidad existentes y los ejemplos de mejores prácticas en orientación profesional y para la guía de carreras profesionales de nuevos orientadores en los países europeos seleccionados, y sugerir cómo puede mejorarse y desarrollarse a través de un sistema común de criterios de calidad.

Los países que participan en el proyecto son: Austria, Bulgaria, Inglaterra, Alemania, Italia, España, Suecia y Suiza. Puede verse de esta lista, que los países socios son diversos en su geografía, ambiente político, estructura económica e historia cultural. A primera vista, podría pensarse: ¿cómo plantear un sistema común de criterios que sea eficaz dada tal diversidad?

Sin embargo, una cosa común y que reconocen todos los países (en menor o mayor grado) es que es esencial, si los adultos jóvenes (y en particular, los desempleados) tienen éxito en el desarrollo de carreras exitosas y gratificantes, que deben ser ayudados y dirigidos en los procesos de toma de decisión. El enfoque y la estructura en cuanto a cómo se lleva a cabo esto varían según el país y se relaciona con la interacción entre la legislación social, la economía, el desarrollo infraestructural y la política educativa. El contexto y el método de entrega de los servicios de asesoramiento y de orientación se definen por la organización que es responsable de comisionar esos servicios y puede estar en forma de grupo o formación individual e impartida generalmente por las instituciones públicas y privadas.

La mayoría de los países socios requieren formadores para asumir una calificación formal en la orientación profesional. Sin embargo, existe también la opinión de que los profesionales que trabajan en este campo deben también tener un nivel apropiado de experiencia en el "mundo real" así como calificaciones académicas y poseer las capacidades clave referentes a habilidades personales y sociales de comunicación.

Como consecuencia, esos países que requieren que los formadores sean formalmente cualificados también en general tienen cierta forma de sistemas de certificación en lo referente a calidad.

Esto se divide en sistemas de gestión genéricos de la calidad (tales como el sistema de la ISO) y medidas específicas (tales como los criterios Matrix en el Reino Unido).



Los problemas que existen en lo referente a la entrega de servicios eficaces de asesoramiento y orientación incluyen:

- Presiones económicas
- Comunicación y diferencia en expectativas
- Carencia de criterios claros
- Burocracia
- Participación baja
- Vacío entre la política y la puesta en práctica
- Pobres vínculos al mercado de trabajo
- Escasas instalaciones y acceso pobres a NTIC

La legislación en forma de política social no será suficiente objetivo para ser eficaz. Se requiere una acción a nivel sectorial y local para poner en práctica el cambio. Un tema común es que la "actitud" hacia el asesoramiento y la orientación debe desarrollarse para que sea reconocida como parte central del desarrollo personal de un individuo a través de sus vidas. Y que aquellos formadores que entregan estos servicios adecuadamente – académicamente y con experiencia - , fueran recompensados apropiadamente en el reconocimiento de su capacidad profesional y sean capaces de entregar esos servicios dentro un ambiente lleno de recursos.

Los criterios de calidad existentes tienden a centrarse en la gestión, o la entrega en sí mismo del servicio a un nivel de organización. Con una carencia de dirección clara, muchas organizaciones e instituciones han buscado enfoques alternativos a la cuestión de la calidad, incluso a través de la adaptación de procedimientos y prácticas de otros países o desarrollar sus propios sistemas.

El desarrollo de los criterios de QUINORA ofrece la oportunidad de tratar estas cuestiones y producir una herramienta de formación que se podría utilizar a nivel sectorial y local, para asegurar a todos los profesionales de gestión poder poner en práctica los criterios de una manera lógica y progresiva.

## **2 Oferta en el ámbito de la formación profesional y las medidas de activación formativa**

En algunos países como Austria, Alemania e Italia, la formación profesional y la disposición de enseñanza para adultos, se divide entre una variedad de partes responsables, y se fragmenta a través un número de instituciones, públicas y privadas, incluyendo por ejemplo las organizaciones de formación de cámaras económicas, de cámaras de trabajo, de sindicatos y de municipios/comunidades locales, quienes ofrezcan orientación profesional en el ámbito de la formación individual y de grupo y que tengan como principal tarea ayudar y apoyar a adultos

para que adquieran y para obtengan información adicional y reciban asesoramiento específico para dirigirse al mercado laboral.

Junto con esto, los centros regionales de información profesional se establecieron en Austria y Alemania. Están dirigidos por el Servicio de Empleo Público y proporcionan información y asesoramiento imparciales sobre una base regional.

Mientras que en Suecia la Administración Nacional del Mercado de Trabajo (AMV) es el principal cuerpo estatutario, y las oficinas de trabajo locales están trabajando con el asesoramiento profesional y la activación formativa a nivel regional, en Alemania, la Agencia de Empleo Federal (o "BA"), ha asumido la principal parte de responsabilidad en la formación inicial y superior. En Inglaterra y País de Gales la Guía de Profesional "Información, Asesoramiento y Orientación" (IAG) está disponible a través de una amplia gama de los sectores de mercado educativo y de trabajo.

Bulgaria todavía está buscando los métodos para obtener resultados eficaces en la orientación profesional y la activación formativa. Aquí el marco legislativo define qué servicios y medidas deben proporcionarse por varias agencias gubernamentales, cívicas y sociales.

La Agencia de Empleo trabaja con el Ministerio de Trabajo y Política Social para la puesta en práctica de la política estatal en el desarrollo del empleo, la protección del mercado de trabajo, la información y la orientación profesional, la formación de motivación de personas empleadas y desempleadas, así como para llevar a cabo la actividad de mediación para el empleo.

### **3 Iniciadores de la orientación profesional y las medidas de activación formativa**

Una de las organizaciones más significativas de orientación profesional es el Servicio de Empleo Público (PES). En Bulgaria, la Agencia Nacional de Empleo y en Suecia la AMW (la Administración Nacional Sueca del Mercado Laboral) son los principales iniciadores de la orientación profesional y las medidas de activación formativa. En Bulgaria el Consejo de Administración "Oficina de Empleo" de Agencia de Empleo organiza y financia jornadas de formación de motivación para personas desempleadas. En Alemania los BAs proporcionan asesoramiento especializado

donde el cliente se adapta a los grupos de objetivo específicos. En Austria el PES ofrece servicios a tres niveles, autoservicios (dirigido por uno mismo), servicios (orientación personal) y asesoramiento psicológico (asesoramiento intensivo).

Mientras que en Bulgaria las condiciones y el encargo de organizar la orientación profesional, de informar y de consultar se determina por las regulaciones para la puesta en práctica de la Ley de Fomento de Empleo, en Italia la legislación nacional define el marco y las características de los programas de formación. En Italia, cada centro y agencia tiene que solicitar el "accreditamento", una clase de crédito, que autoriza a la institución a operar públicamente y a ser comparado igualmente con las organizaciones públicas instituidas por la Región.

Los centros para la información profesional de Suiza, que son similares al BIZ en Austria y Alemania, ofrecen una amplia variedad de información sobre diversas profesiones y programas del curso. Estos centros son accesibles para el público y también ofrecen ayuda para obtener información. En Suiza también ofrecen asesoramiento individualizado. En Austria el Ministerio Federal de Educación, Ciencia y Cultura y las Cámaras de Comercio ofrecen diversa información profesional y educativa y servicios de orientación, jornadas informativas así como Ferias de Trabajo.

En Austria, las organizaciones de educación de adultos, tales como el Instituto para el Desarrollo Económico (WIFI), el Instituto de Formación Profesional (BFI), los centros de Educación de Adultos Centros (VHS), instituciones eclesíásticas para educación de adultos, el Instituto para la Educación Superior en Zonas Rurales, ofrecen a menudo sus propios servicios de asesoramiento, la mayoría de ellos financiados por el Servicio Público de Empleo (AMS). En Inglaterra, el Departamento para la Educación y Capacidades (DfES) trabaja conjuntamente con el Consejo de Aprendizaje y Capacidades (LSC) y la Universidad para la Industria (Ufi)/. En Suecia los municipios, consistentes en departamentos de mercado laboral, departamentos de educación y servicios sociales también ponen en práctica medidas de orientación profesional.

Además, las agencias independientes tales como organizaciones de formación, organizaciones sindicales y varias clases de compañías son muy comunes en algunos países. Estas agencias pueden ser nombradas y tomar su propia iniciativa a la hora de implementar la orientación profesional y la formación de activación.

#### **4 Entorno en el que la orientación profesional y las medidas de activación se lleven a cabo**

En la mayoría de los países, la orientación profesional y las medidas de activación se llevan a cabo a través de una formación de grupos o individual. El Instituto Británico de Orientación Profesional ha definido la dirección profesional como actividades que tienen lugar sobre una base de grupo o individual y pueden ser presenciales o a distancia, las cuales incluyen líneas de ayuda y servicios basados en la Web. Incluyen la aportación de información profesional, herramientas de evaluación y auto evaluación, entrevistas de asesoramiento, programas de testeo, programas de búsqueda del trabajo, y servicios de transición. El método tradicional de impartir un asesoramiento profesional en UK es a través de una entrevista personal de 30 minutos. El personal específicamente formado lo realiza en el grupo de Italia y con asesoramiento individual. En Alemania, las Agencias locales de Empleo determinan los grupos de objetivo y las medidas de formación de la comisión de acuerdo con los fondos presupuestarios disponibles.

Cuanto más orientadas a la practica sean las medidas, más pequeños son los grupos. La formación del grupo de Suecia también depende de los recursos, competencias y oportunidades.

En España hay dos modelos de educación de adultos: un modelo extensivo, el cuál proporciona un volumen bastante bajo de formación a una gran cantidad de trabajadores, y un modelo intensivo, el cual concentra más esfuerzos de formación sobre una número más reducido de personas. Para facilitar el empleo de la gente joven en busca de su primer trabajo, hay dos clases de contratos relacionados con la formación. El primero de ellos, llamado "Contrato de prácticas", intenta proporcionar a titulados diplomados, universitarios y técnicos superiores su primera experiencia laboral. Los estudiantes aprenden el lado práctico aplicando el conocimiento y las habilidades adquiridos en sus estudios a las situaciones de trabajo reales. El segundo, denominado "Contrato de Aprendizaje o de formación" está destinado a trabajadores de 17 a 20 años que están insuficientemente cualificados. Su propósito es permitir a los trabajadores adquirir conocimiento práctico de un oficio.

Mientras que en Suiza se ofrecen servicios libres y confidenciales, en Bulgaria, la orientación profesional y las medidas de activación se llevan a cabo generalmente en instalaciones contratadas, sin tener ningunas medidas especiales tales como



habitación y equipamiento adecuado y no hay ningún criterio para el lugar de trabajo dentro de la formación de la motivación.

## **5 Formador de formadores requerido inicial y posteriormente**

En muchos países los formadores tienen que cualificarse como formadores de orientación profesional o como profesionales en asesoramiento profesional. Por ejemplo, en Inglaterra y en Gales la cualificación es dependiente de la exitosa finalización de la "Competencia en Asesoramiento Profesional" (DCG) Partes I & II. Ambas calificaciones se conceden por el Instituto de Orientación Profesional (ICG) y capacitan al individuo para ser miembro de la ICG Concedido por 14 Universidades en UK, el QCG está disponible como curso completo de un año o como curso en dos años y combina estudios académicos con el aprendizaje basado en el trabajo.

También están disponibles dos titulaciones superiores, Titulación Profesional Nacional Nivel 3 y Nivel 4 en Asesoramiento y Orientación.

Mientras que en Suecia dentro del sistema escolar regular se requiere una educación universitaria para ser certificado como asesor de estudios profesionales, el Servicio de Empleo Público (INEM) en España trabaja con cuatro tipos de profesores. El personal docente propio del INEM, forma parte de la plantilla permanente del INEM, y trabajadores del Gobierno. Los instructores de los talleres de Formación emplean solamente a profesores externos. La plantilla docente de un centro Asociado, consistente en formadores profesionales quienes están ligados a los centros asociados y los Expertos en contrato que cumplen las mismas funciones que el personal propio del INEM; sin embargo, no están en una base permanente, sino para actividades de formación específicas.

En Austria, Alemania y Bulgaria no existe una clara descripción de trabajo para los "formadores" y/o "formadores de orientación profesional". En cuanto a lo que concierne a la titulación formal, los formadores en Austria tienen que haber terminado una educación de formación, respectivamente una educación que incluya por lo menos dos de los siguientes contenidos: fundamentos en dinámicas de grupo y psicología del grupo, enfoques de asesoramiento sistemático, gestión de conflicto, fundamentos en comunicación o moderación.

En cuanto a la experiencia de los formadores, tienen que probar una experiencia profesional mínima de dos años en la enseñanza de adultos, en el campo de la

orientación profesional/de activación, y tienen que haber trabajado con buscadores de empleo y /o personas desempleadas y tener un mínimo de 25 años. No se especifican requerimientos definidos oficialmente para los formadores en motivación en Bulgaria. Sin embargo son importantes unos criterios de evaluación en la concesión de contratos para impartir orientación profesional y medidas de activación, la cual incluye que las competencias de los formadores correspondan a la temática del curso. Todos los formadores tienen un título universitario y tienen al menos 600 horas prácticas docentes en educación de adultos. Pero como estas declaraciones tienen que ser concernientes más como criterios de evaluación que como competencias requeridas, corresponde a las instituciones de formación formar sus equipos de formación. La formación profesional superior ofrecida por las universidades búlgaras e instituciones de educación continua es muy limitada. En comparación, el personal alemán se nombra de acuerdo con las competencias necesarias.

La competencias de un formador se deciden de acuerdo con la naturaleza de la medida y debe ser documentada por la organización patrocinadora. Adicionalmente, debe asegurarse que la puesta en práctica de la organización se fije para su plantilla a la hora de participar en las medidas de educación. La BA se ocupa de una parte de la educación continua.

En Suiza, existen ofertas de formación muy elaborada (especialmente a nivel universitario) para aquellos que deseen especializarse en la formación de adultos. Pueden llevar a cabo la formación si tienen un diploma federal. Este título se obtiene al entender los módulos y mientras sean capaces de justificar experiencia práctica de al menos 4 años, a tiempo parcial, en la formación de adultos.

## **6 Certificados de calidad solicitados de las instituciones de formación**

En cada país existen criterios y certificaciones propios. Por ejemplo el 41,9% de las instituciones de educación de adultos en Austria utilizan certificados de calidad oficialmente reconocidos (ISO, EFQM, Certificado Superior de calidad de Austria), de acuerdo con un informe realizado por el ÖIBF.<sup>1</sup> ISO, EFQM y los modelos TQM han sido puestos en práctica en un pequeño número de servicios de orientación.

---

<sup>1</sup> ÖIBF (Hg.): Qualitätssicherung und -entwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung (03/36). Vienna Oct. 2004

Estos tienen en común que son marcos conceptuales generales y que no están enfocados en una orientación profesional en particular. En Austria septentrional el certificado de calidad para la enseñanza superior y de adultos asegurará un criterio de calidad específico en esta región. En Alemania requiere la certificación a la DIN ISO. Aquí los organizadores de formación deben ser reconocidos y ser certificados oficialmente para impartir formación profesional para adultos. Junto a esto el Instituto ArtSet desarrolló el modelo de Calidad Orientado al Estudiante LQW para probar la calidad del proceso de aprendizaje para la formación.

El ciclo de calidad comienza con una auto evaluación de la organización de formación y la creación de una serie de principios. A esto se unen la planificación y la introducción de las medidas de mejora. El proceso de desarrollo de la organización se confirma por evaluación externa. Hay 11 áreas concernientes al proceso de desarrollo de la calidad, lo cual describe indicaciones de elementos y componentes individuales, el mínimo de requisitos y las posibilidades de prueba.

Los esquemas de la calidad de la ISO son también ampliamente utilizados pero no son obligatorios en Italia. Aquí las instituciones, que llevan a cabo la formación, deben estar acreditadas bajo el sistema del "acreditamento". Este crédito autoriza a la institución a funcionar públicamente. Un segundo nivel de certificación es la "certificación de calidad" ("Certificazione di qualità").

Mientras que el "acreditamento" verifica la condición estructural de la organización, el "certificazione di qualità" verifica los procedimientos de las acciones puestas en práctica dentro del servicio. Las Instituciones que ofrecen IAG en Inglaterra y en Gales requieren resolver ciertos criterios, particularmente el criterio Matrix, y proporcionan una garantía de calidad para recibir el financiamiento y acreditación. La acreditación se obtiene a través de una evaluación inicial en línea y por métodos continuos de mejora de calidad. Sin embargo, el criterio es genérico y general en algunas áreas y puede no tratar problemas específicos que puedan presentarse en lo referente a la calidad de entrega de esos servicios actualmente contratado con el individuo o el grupo de participantes.

En Suiza, la gestión de la calidad entre la enseñanza superior y de adultos es también bastante extensa. Aparte de certificado EFQM e ISO, existe el certificado suizo EduQua. Cubre seis criterios diversos:

1. Ofertas que satisfacen las necesidades educativas de la sociedad y de los clientes

2. Éxito en el aprendizaje sostenible de los participantes
3. Descripción transparente de las ofertas y de la misión pedagógica, orientado al cliente
4. Disposición eficiente y eficaz del servicio
5. Formadores consagrados con conocimientos técnicos profesionales, metódicos y didácticos que estén actualizados
6. Existencia de un conocimiento de garantía y del desarrollo de calidad

La certificación de los módulos, EduQua u otros certificados de calidad, pueden obtenerse de las autoridades de certificación referida.

Aparte de esto, en Bulgaria y Suecia no hay certificación de calidad necesaria para la formación de la motivación y la orientación profesional. Sin embargo en Suecia existen requisitos especificados a los que el organizador debe responder para la adquisición pública de un curso de orientación profesional o del curso de orientación entre otros agentes.

## **7 Otros programas de calidad en la formación continua y posterior del grupo**

Aparte de los criterios por servicios de empleo público, existen dos programas específicos de calidad en Austria. El grupo de trabajo de calidad, una comunidad de interés de la Unión Privada de Empleados, ha desarrollado la primera. Es una plataforma para formadores empleados e independientes que trabajan en el campo de la educación y del asesoramiento. El grupo de trabajo está centrándose en temas tales como criterios de calidad, ética de formación, posibilidades de garantía de calidad. El segundo programa criterio de calidad fue creado por la Asociación de Centros Educativos de Adultos y consiste en criterios de calidad, medidas e instrumentos en el desarrollo y garantía de calidad.

El tercer proyecto sobre calidad en la formación superior es "Lista de Control de la Formación Continua" que ofrece criterios de calidad para los participantes que estén inseguros sobre qué clase de medidas deberían elegir en la formación profesional.

Todos estos programas se orientan prácticamente, pero ninguno de ellos está enfocado específicamente en servicios de orientación.

El proyecto LdV austriaco MEVOC (Manual de Calidad para la Orientación Educativa y Profesional) se centra en los criterios de calidad para la formación sencilla. El proyecto se basa en una herramienta de la auto evaluación para los consejeros más las ofertas de formación superior en los diversos países socios.

En Bulgaria los procedimientos estatutarios se establecen para asegurar la calidad en la formación profesional y son obligatorios para todos los proveedores de FORMACIÓN PROFESIONAL, y se solicitan tanto para formación de estudiantes como para la formación de adultos.

En Italia cada organización o institución tiene que desarrollar sus propios instrumentos y medidas que verifiquen los resultados y no hay medidas obligatorias a nivel oficial ni nacional que se utilicen comúnmente dentro de los programas de orientación para medir la eficacia de los programas y por tanto de acción orientativa. Las certificaciones, que se utilizan comúnmente, se refieren a un sistema más general y genérico que se aplican sobre las estructuras y los procedimientos puestos en práctica por los servicios, pero no hacen hincapié ni trabajan específicamente en los resultados (eficacia y eficiencia) de la formación y la orientación, aspectos específicos de evaluación de la orientación vocacional y de la acción de formación.

El desarrollo de la orientación profesional en Suiza ha desempeñado un papel importante en el progreso de herramientas psico-técnicas. En Suiza no existe un enfoque nacional hacia la calidad aunque los Ejecutivos Jefes de estas organizaciones, como la mayoría de los asesores, expresan un interés en mejorar la calidad.

## **8 Situación de calidad en la orientación profesional y en las medidas de activación formativa**

La calidad de las medidas de formación está sujeta a varios factores influyentes. Los criterios de calidad deben ser transparentes y estar establecidos como control de mercado para el sistema en su totalidad. La gestión de calidad, los criterios de calidad y los mecanismos de supervisión son necesarios. Estos mecanismos son publicados en las descripciones de servicios en Alemania. La calidad descrita aquí debe ser implementada y confirmada por la organización que recibe el contrato para guiar una medida en nombre del Servicio Público de Empleo. El uso de los grupos auditores para las medidas de formación, junto con la supervisión en curso

en el proceso de la gestión del contrato, asegura que las medidas de formación estén guiadas con la calidad indispensable.

En Austria el Empleo Público evalúa las pujas a las propuestas de ofertas de acuerdo con ciertos criterios de calidad. Prescribe las reglas de acuerdo con a quién está dirigido el curso de aprendizaje así como quienes conforman el grupo de objetivo, cuáles son los requisitos previos que un formador debe satisfacer, el entorno del curso, la infraestructura y así sucesivamente. Cada institución de formación que presenta una oferta debe ser valorada y se le debe otorgar puntos, dependiendo de cuánto cumplen los requisitos de la llamada de ofertas. A la institución de formación, que obtenga la mayoría de los puntos, se le ofrecerá el contrato para realizar la medida de formación. Por otra parte, el Servicio de Empleo Público controla la medida de orientación profesional de manera aleatoria.

Tanto en Inglaterra, en País de Gales y en Suiza se aplican altos criterios en las medidas de orientación profesional. Especialmente Inglaterra y País de Gales han gozado de una altamente desarrollada, diversa y ampliamente disponible impartición IAG. El informe OECD del 2003 identificó que la provisión de un país “tiene un número de puntos fuertes reales, particularmente cuando se compara con muchos otros países de la OECD, la calidad se toma muy en serio” Sin embargo, a pesar del éxito, era necesario mejorar el perfil y el criterio del IAG.

Asimismo, el asesoramiento vocacional, académico y profesional suizo ofrece información y asesoramiento a mayor nivel. Como base de sus políticas de desarrollo comunes, el KBSB/CDOPU ha decidido establecer los siguientes 9 principios básicos referentes al asesoramiento vocacional, académico y profesional:

- 1) Adecuación y accesibilidad de servicios
- 2) Enfoque centrado en el cliente
- 3) Consideración del contexto
- 4) Transparencia
- 5) Confidencialidad
- 6) Objetividad de información
- 7) Networking

8) Cualificaciones y Herramientas profesionales

9) Sistema de calidad

En este momento el KBSB (Conferencia Suiza Profesional y Líderes de Asesoramiento de Estudio) /CDOPU está desarrollando en colaboración con la Universidad de Lausana, una herramienta específica del control de calidad llamada Calidad de Asesoramiento SCQ.

En países como Bulgaria e Italia no ha habido medidas apropiadas desarrolladas de orientación vocacional todavía. Los criterios de calidad descritos en Bulgaria todavía no están cubriendo tales medidas vocacionales de orientación y de activación. En esta etapa, la calidad de formación de la motivación se determina dentro de la organización, y depende altamente de la capacidad de la institución y de las calificaciones de sus formadores. Sin embargo los siguientes dominios de calidad son los más importantes para Bulgaria:

1. Definición de las necesidades del grupo de objetivo
2. Objetivos de la formación, diseño de formación
3. Materiales y folletos del curso
4. Formación educativa del formador
5. Sus cualificaciones específicas y etapas en la cualificación de los formadores.

Además, debería existir una continua valoración y evaluación durante el curso, feedback al final de la formación. No hay una medida específica enfocada a la calidad expresamente centrada en la formación y la orientación vocacional en Italia tampoco.

Sin embargo, existe una gran preocupación por la calidad dentro de las medidas de la orientación y de formación que requiere la verificación de la calidad evaluando parámetros específicos.

## **9 Criterios de calidad existentes en la orientación profesional y las medidas de activación formativa**

En el *Plan de Acción y Política Nacional* del 2003: *IAG para Adultos*, el DfES se centró fuertemente en realizar y mantener altos niveles en la disposición del IAG y la garantía de calidad. El documento define a nivel nacional los servicios de

información y de asesoramiento que los adultos deberían esperar y los criterios que deberían impartir esos servicios. También incluye un Plan de Acción que precise la consistencia, alta calidad y los servicios accesibles del IAG para adultos.

Mientras que los criterios de calidad que prevalecen en Alemania se presentan en las descripciones de los servicios, el Servicio de Empleo Público de Austria, no lleva a cabo las medidas de formación, sino que las oferta y regula al mismo tiempo que los criterios de selección.

Los siguientes criterios de calidad se encuentran normalmente en una invitación de ofertas del PES para la formación profesional y las medidas de activación:

Definición y selección del grupo de objetivo, establecimiento de los objetivos del curso de formación, establecimiento del tiempo en el cual la medida de formación tiene que ser realizada, cualificaciones del formador, experiencia y capacidades, materiales, folletos para utilizarse durante el curso, establecimiento del curso, medidas generales de calidad seguidas en el curso.

Los Criterios de Calidad existentes en Bulgaria se desarrollan más a nivel de leyes y regulaciones que a nivel de implementación práctica. Como criterios existentes se pueden identificar:

<b><i>Criterio para:</i></b>	<b><i>Descripción</i></b>	<b><i>Descrito en:</i></b>
Ámbito de actividades para la orientación vocacional	La orientación profesional, la educación vocacional y la formación profesional serán realizadas para las profesiones y las especialidades incluidas en la lista de las profesiones para la formación profesional.	Ley para la Formación Profesional, Art. 6
Autorizar a las instituciones que proporcionan medidas de formación	La Agencia Nacional para Educación y Formación Profesional tiene el derecho de publicar y de retirar las licencias para la orientación vocacional y la formación profesional. La licencia da el derecho de realizar y de certificar la educación vocacional para adquirir un grado de calificación u orientación profesional.  La Agencia Nacional para la Educación y Formación Profesional publica el boletín con criterios, publicaciones, procedimientos y documentación para autorizar a los centros para la formación profesional y a los centros para la información y la orientación del	El procedimiento se describe en detalles en la Ley para la Educación y Formación Profesional, Art. 49 <sup>a</sup>



	profesional.	
Registrar a las instituciones que proporcionan orientación vocacional	La Agencia Nacional para FORMACIÓN PROFESIONAL debería crear y mantener el registro para los centros de formación profesional y para los centros para la información y la orientación del profesional	Ley para la Formación Profesional, Art. 42 p.10

## **10 Problemas existentes en el sistema y el nivel de objetivo**

Existen muchas ediciones que influyen la situación de calidad de las medidas de formación profesional y de activación. Una descripción de los problemas que existen en lo referente a la entrega de servicios eficaces de asesoramiento y de dirección incluye presiones económicas, comunicación y diferencia en expectativas, carencia de criterios claros, burocracia, baja participación, escasos acoplamientos al mercado de trabajo y mediocres instalaciones pobres y acceso a NTIC. Otro problema que llega a ser siempre más claro es la velocidad del desarrollo de mercado de trabajo. Predecir las tendencias y los patrones de trabajo y los requisitos del futuro se está convirtiendo cada vez en una tarea más difícil.

Por ejemplo, las altas cuotas de desempleo juvenil, las largas transiciones desde el colegio hasta que se encuentra un trabajo, la ineficacia del sistema educativo a la hora de acercar a estudiantes al mercado laboral, el servicio del empleo público que no pudo utilizar el potencial disponible de las estructuras económicas y del trabajo laboral son problemas muy importantes en España. Esto plantea la cuestión de la capacidad del sistema educativo general en la preparación de la gente joven para incorporarse al mercado laboral. La participación total del aprendizaje de adultos ha estado al alza durante los últimos años, representando un desarrollo positivo.

Uno de los problemas más importantes que afectan la calidad de los cursos en Austria es la competición de precios. La presión del descenso de los precios conduce a disminuir el pago a los formadores y a una situación de trabajo precaria y a un descenso de la calidad del curso. Otro factor que influye en la calidad de los cursos de formación es la comunicación entre los diferentes participantes. Puede ocurrir que las expectativas de los participantes sean totalmente diferentes de lo que ellos reciben durante el curso. Además de esto, los términos y condiciones en las llamadas para ofertas están estrictamente regulados y, ni las organizaciones de formación ni los formadores, pueden adaptar el contenido de una medida de formación a las necesidades de una participante del curso.

En Bulgaria varios problemas en el sistema y en el nivel de objetivo pueden ser identificados. Primeramente, la formación de la motivación y la formación profesional no están unidas directamente con la situación del Mercado laboral, con lo cual su principal objetivo es reintegrar al aprendiz al Mercado de trabajo. Por otra parte, no hay criterios claros sobre la disposición de la formación de la motivación desde la perspectiva de los planes de estudios de formación y de la capacidad del

formador que la proporciona a la institución. Sobre todo, la posición del formador de motivación todavía no está bien identificada en el área pedagógica, y no está suficientemente respaldada con los materiales del recurso y posibilidades de formación superior.

Las medidas de calidad de Italia son parte de un sistema burocrático que requiere una enorme cantidad de tiempo, recursos y hace que la gente pierda de vista el objetivo verdadero de la medida en sí. Además, estas medidas de calidad no se aplican específicamente a lo que cada institución y agencia están impartiendo. Otro problema es que la gente que está a cargo de la actividad de evaluación, ejecuta programas de evaluación y utilizan instrumentos que no han sido discutidos con anterioridad.

El problema existente en el colegio y en la vida laboral es dominante en Suecia.

Como consecuencia, la guía profesional que tiene lugar con el sistema regular escolar no se basa en las necesidades actuales del mercado laboral. Después de la finalización de la educación superior-secundaria en la escuela, la gente joven se encuentra en un limbo antes de optar por una profesión en particular. Después de finalizar el colegio, a la edad de 19, ellos no han sido capaces de obtener los conocimientos suficientes del Mercado laboral a nivel regional, nacional e internacional. Los problemas podrían sucederse también en conexión con las condiciones regionales porque las áreas del mercado laboral se diferencian ampliamente a partir de una área a otra y todas ellas están afectadas por la relación entre el estado y el municipio.

El proceso en Alemania aplicado actualmente asegura que las medidas sean puestas en práctica con la misma calidad y uniformidad según lo indicado en sus descripciones. Sin embargo, esto también significa que las descripciones del producto deben estar optimizadas continuamente, y los mercados de trabajo y de formación deben ser observados constantemente. En este punto se necesita un constante diálogo entre las BAs, los ministerios y las organizaciones que lo implementan.

Durante varios años, bajo la dirección de los cantones Franco-hablantes de Suiza, los directores de las oficinas de orientación de Suiza han estado tratando el tema de la calidad. Han desarrollado tesis de acción, un inventario de servicios, una carta de deontología, y un cuestionario de auto evaluación. El punto de partida del desarrollo de la calidad en orientación es la preocupación de los cantones en

asegurar los mejores servicios posibles proporcionados por las oficinas de orientación. El desarrollo de la calidad en la orientación no se debe concebir como un paso de estandarización. El camino hacia una certificación internacional o nacional queda abierto. De esta manera los cantones estarán preparados para asegurarse la responsabilidad que el nuevo marco jurídico les confiera.

Mientras que el informe de la OCDE ha elogiado la diversidad de la disposición del IAG en Inglaterra y País de Gales, la entrega y la evaluación de la IAG ha sufrido problemas a ambos niveles: operativo/entrega y objetivos/política.

## 11 Sugerencias de los expertos para mejorar la situación o para solucionar los problemas

La impulsión principal para tratar y para resolver problemas existentes a nivel de sistema y de objetivos en la entrega de IAG en Inglaterra y País de Gales comenzó en 2003. Los elementos clave de la reforma del IAG de Adultos del gobierno son los siguientes:

- *Un punto de entrada nacional al servicio integrado del IAG, suministrado por el aprendizaje directamente.*
- *Acceso a "ninguna puerta incorrecta" al servicio integrado del IAG.*
- *Un identificador superior del IAG para unir a los impartidores claves de los servicios del IAG para adultos.*
- *Arreglos coherentes de la planificación del servicio para enfocar sobre la entrega de una gama de servicios coordinada a los clientes.*
- *La consistencia en la gama y la calidad de la información y de los servicios de asesoramiento disponibles.*
- *Estructuras de capacidad y de calificaciones para los profesionales del IAG.*
- *Un Servicio Nacional de Recursos para apoyar enfoques innovadores para la entrega de los servicios del IAG.*
- *Un compromiso para todo el LSC y proveedores del IAG para ser acreditados contra el Criterio Matrix.*
- *Un requerimiento para recoger evidencias del impacto de I IAG sobre la participación y la progresión dentro del aprendizaje y el trabajo, así como para evaluar una evidencia del impacto del IAG sobre la retención particularmente para las personas sin un nivel de calificación 2.*

Referente a las necesidades de calidad, existen varias sugerencias generales que podrían mejorar el sistema de certificación de calidad para la formación y la orientación profesional. Con lo cual, la calidad en la formación y la orientación deberían considerarse no como un resultado de otras cuestiones, sino para lo que representa en si mismo. La medida específica del sistema de calidad para la formación profesional (no generalmente para la formación) y para la orientación vocacional debe ser fortalecida. Deberían encontrarse los parámetros objetivos e indicadores, que se deben aplicar a cada uno en diferentes situaciones. Además deberían diseñarse unos criterios los cuales se puedan considerar comunes entre agencias similares y los servicios arriba mencionados, no poniendo a cada organización en la necesidad de desarrollar la evaluación individual del sistema de calidad. Existe también una necesidad de evaluar la calidad y la eficacia de la acción no sólo al final de la intervención, sino también después de períodos de tiempo específicos para evaluar la eficacia a largo plazo. Junto a esto, para una buena evaluación las relaciones entre los estudiantes y los profesores, entre estudiantes, estudiantes y el ambiente de formación deben ser consideradas.

La evaluación de la acción de formación debe contener por un lado los contenidos (cómo se han entregado, qué se ha aprendido, qué ha sido interiorizado), y por otra parte el cambio de nivel de capacidad (qué cambios en vida de la gente ha producido la formación, con respecto al nivel profesional, qué actitudes personales/profesionales se han modificado).

La evaluación debería también describir la red de trabajo en la cual se realiza la acción y la agencia que la representa. Cómo es la acción de la red activada y utilizada por la agencia para formar a los estudiantes: ¿cómo las familias, otras agencias, instituciones de trabajo, mercado están implicadas en el procedimiento y la acción de formación?

Dentro del contexto vocacional de la orientación, la calidad debería medirse examinando los cambios del individuo como resultado del programa. Particularmente el instrumento debe medir las capacidades de comportamiento de las personas destinatarias, del grupo de orientación y de sus dinámicas, la gente referida en la agencia de orientación, su condición final y su motivación, la constancia de su participación al proceso orientativo, número y motivación de los que se hayan retirado, adquisición de las estrategias para poder ofrecerles un mercado laboral, capacidad para separar el mundo laboral externo, las capacidades y el conocimiento sobre como encontrar recursos para encontrar un empleo, autonomía para entender los límites existentes y su influencia en la persona y en el mercado de trabajo, capacidad de negociar entre uno mismo y la realidad externa, capacidad para combinar la dimensión personal y profesional de uno mismo, aumento de la autoestima, capacidad de crear una red de relaciones significativas, especialmente con respecto al ambiente de trabajo. Finalmente mencionado, el evaluador debería también estar implicado en proceso de fortalecimiento de la medida de evaluación, y no considerarlo como simplemente la realización de esa materia.

Para resumir, existe la necesidad de un sistema sistemático, extenso, comparable, unificado y válido de la medida de calidad.

El aprendizaje de adultos en España hace frente a la fragmentación, una carencia relativa de la coordinación y, en algunos casos, una carencia de comunicación entre diferentes medidas de los proveedores de la formación educativa. Una sugerencia fue la mejora de los problemas antes mencionados a través de la introducción de cambios legislativos. La flexibilidad es también una sugerencia para aumentar la

cuota de participación en el aprendizaje de adultos. Otra posibilidad para individualizar el proceso de aprendizaje de adultos podría ser la incorporación de cursos más cortos (de menos de 100 horas). Esto podría contribuir con eficacia no sólo al mencionado propósito de aumentar la participación, sino también a la flexibilidad de la oferta. Por otra parte, un énfasis sobre la flexibilidad mejoraría generalmente la adaptabilidad del sistema a las necesidades individuales.

En Austria, más concretamente en Viena, los formadores jóvenes con un grado académico pero sin experiencia tienen pocas oportunidades de llevar a cabo tal curso profesional y de orientación de la activación. Los formadores afirmaron que no es una idea tan buena que los jóvenes formadores sean excluidos de estos cursos porque puede ser que ellos aportaran nuevos, creativos e innovadores métodos. La solución sería dejar que un formador experimentado dirigiera el curso junto con un formador que tenga menos de dos años de experiencia.

En el caso general que los participantes no pueden integrarse en el curso, se debe iniciar una comunicación abierta y sin restricción con el Servicio del Empleo Público y/o el consejero respectivo del curso.

Otra sugerencia para mejorar la calidad de los cursos de formación es que los formadores aprendan a reducir la tensión y mejorar la exposición a la presión. Esto podría hacerse con la enseñanza superior, la supervisión y el feedback de equivalentes. Deberían aprender cómo distanciarse de todas las situaciones del trabajo una vez que hayan llegado a sus casas.

Además, hay una utilización general consolidada de un sistema modular del curso especialmente en Austria, en la cual los participantes en el curso profesional y de activación tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones con respecto a los módulos en los que están participando y, al tiempo, que hayan durado. Deberían también tener la posibilidad de decidir qué herramientas están utilizando. Esto es, cómo la redundancia de ciertos temas educativos debería ser evitada. Una medida de formación profesional debe evitar, por ejemplo, que los participantes que han aprendido recientemente cómo escribir un CV, deben hacerlo repetidas veces. Es por lo que la selección cuidadosa de los participantes en un curso de formación aumentaría la calidad de un curso si los participantes tienen la misma edad, si vienen de un fondo educativo similar y si tienen un nivel de educación igualmente similar.

En algunos países el Servicio del Empleo Público debe proporcionar una mejor información a los clientes sobre los objetivos, las razones y los contenidos del curso. Debe explicar el aspecto del emplazamiento de una manera más explícita y las cuotas de colocación deben ser más transparentes. El Servicio del Empleo Público podría tener en cuenta la demanda de los criterios de calidad generales por lo que describirlos en las invitaciones de ofertas se refieren exactamente a los cursos. Así que, por ejemplo, una sugerencia para mejorar la calidad de los cursos fue que una parte del presupuesto podría asignarse a la supervisión de los formadores y a la enseñanza superior.

El intercambio y la transparencia de información se requieren por las organizaciones de formación. Solamente con una fuerte cooperación entre el Empleo Público y las organizaciones de formación puede garantizarse el desarrollo continuo de las medidas de formación. Debe proporcionarse información relevante de informes y de evaluaciones recientes a las organizaciones de formación y a los formadores para que puedan conseguir una mejor idea de la situación con la que tendrán que tratar y a la que hacer frente. La integración potencial de los formadores para desarrollar conceptos y métodos superiores en el diseño de concepto debe utilizarse para aumentar la calidad. Los intereses de los clientes del Servicio del Empleo Público deberían también tomarse en consideración cuando estén siendo seleccionados para participar en ciertos cursos de formación. Esta es la razón por la cual la jornada informativa, dirigida a conocerse entre formadores y clientes es mucho más apreciada por ambos, tanto por los formadores como por el Servicio del Empleo Público. Por tanto, la conclusión es que la buena comunicación entre clientes, formadores y asesores del Servicio de Empleo Público puede contribuir en gran medida al éxito del curso de formación y, a un gran nivel de motivación para todos los participantes implicados en el proceso de orientación profesional y de activación.

Además, esta guía debe considerarse como una característica permanente en el aprendizaje a lo largo de la vida y no como un acontecimiento aislado que ocurre solamente en ciertas ocasiones. En efecto, esto podría significar que las características educativas que se relacionan con el mercado de trabajo y sus oportunidades llegan a ser obligatorias para todos los profesores dentro del sistema escolar formal. Si realmente desafías al sistema, sería apropiado que todos los profesores y asesores vocacionales, antes de la educación y a través de su carrera profesional, tengan la oportunidad de llevar a cabo emplazamientos de trabajo para ganar una verdadera experiencia de varias profesiones. Los métodos y la



cooperación entre una variedad de organizaciones e individuos aportan diferentes perspectivas, sacan adelante el proceso y puede ser positivo para el participante. Uno apoya y confirma al otro. El objetivo común final debe sin embargo ser claro y pronunciado. Una condición para un alto trabajo cualitativo de orientación es un desarrollo continuo del método y que exista el suficiente tiempo para el proceso de dirección; un proceso que, detalladamente y en su totalidad, responde a las necesidades del individuo. Otra manera es la llevada a cabo por QUINORA: asegurar la calidad del proceso de dirección y reconocer el aprendizaje que tiene lugar en el proceso así como en otras formaciones de activación.

## **12 Los dominios de la calidad desarrollados por la sociedad**

En base al análisis, la sociedad identificó los siguientes dominios de calidad como esenciales para mejorar la calidad en el ámbito de las medidas profesionales y de la orientación de la formación.

