



VIII ENCUENTRO INTERNACIONAL VIRTUAL EDUCA BRASIL 2007

TÍTULO PONENCIA: Desarrollo de un Servicio de Orientación Laboral On-Line para Universitarios/as.

ÁREA: Formación Profesional, Innovación y Empleo.

PONENTE PRINCIPAL: Antonio Lozano Ortega.

PONENTES ADICIONALES: Sara Alonso Quirante.

Abstract

Como consecuencia del desarrollo del área de Orientación de la Universidad de Granada y tratando de dar respuesta a las demandas y nuevas necesidades de los universitarios/as (especialmente estudiantes de últimos cursos y egresados) que buscan empleo, se ha puesto en marcha un servicio de teleorientación.

En este texto se describen y analizan todos los aspectos relacionados con su puesta en marcha (aspectos preliminares, perfiles profesionales de los orientadores on-line, diseño de la Plataforma de Teleorientación), y posterior desarrollo (análisis de los primeros seis meses del Servicio).

Se presta especial atención además, a dos aspectos que destacan sobremanera en este nuevo servicio de Teleorientación:

- ✓ **Interacción:** La novedad de este Servicio no radica tanto en la virtualidad (ya existían servicios que posibilitaban consultas telemáticas) sino en la centralidad adquirida por las herramientas sincrónicas (entrevistas mediante chat, ...) que han pasado a constituir el eje principal a partir del cual tienen cabida el resto de posibilidades de comunicación asincrónicas (Foro, e-mail, consultas telemáticas, ...).
- ✓ **Formación para el empleo:** Los universitarios/as pueden realizar dentro de la Plataforma un taller de orientación on-line que les posibilita la adquisición de conocimientos de utilidad en la búsqueda de trabajo a la vez que les permite la interacción con el monitor/orientador así como con resto del alumnado.



Índice

	<u>Página</u>
1. El proceso de orientación en el la Universidad de Granada.....	3
2. Antecedentes del Proyecto	4
3. Objetivos del Servicio de Teleorientación.....	5
4. Colectivo destinatario	6
5. Metodología	6
6. Estructura de la Plataforma	8
7. Los profesionales del Servicio de Teleorientación	11
8. Experiencia piloto. Los primeros seis meses	13
9. Bibliografía	14



1. EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Antes de concretar el proyecto de teleorientación, y con la intención de que este sea posteriormente mejor entendido, cabe reseñar brevemente el procedimiento seguido respecto a las funciones de Orientación que se desarrollan desde la Universidad de Granada, y más concretamente desde el **Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (CPEP)**, departamento responsable del área de promoción de empleo.

Como punto de partida, cuando el universitario/a viene al CPEP tiene lugar una **Entrevista Inicial** en la que:

1. Se le informa de la actividad desarrollada desde el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (**Prácticas en empresas, Intermediación, Orientación (-incluida teleorientación-)**)
2. Se sondea al usuario acerca de su **demanda de servicios** al acudir al Centro.

A partir de aquí se realizan **derivaciones** ya sea para Prácticas, Orientación y/o Inserción.

Si el usuario demandara **ORIENTACIÓN LABORAL** a la Universidad de Granada se inicia un proceso cuyo objetivo es ayudar al universitario/a a elaborar su **proyecto de inserción laboral**. Para ello se siguen los siguientes pasos:

1º. Establecimiento de la situación de partida del usuario/a respecto a la Orientación Laboral. Nos va a permitir realizar un primer diagnóstico para elaborar el itinerario de orientación adecuado a cada caso, adoptando una decisión (consensuada con el/la usuario/a) respecto al las actividades y metodología más adecuados para desarrollar su proceso de búsqueda de empleo.

2º. Desarrollo de las actividades de orientación laboral. El proceso de **Orientación** lleva implícitas varias fases que a continuación se detallan:

1. Asesoramiento para el autoconocimiento personal. Se trata de ofrecer al usuario herramientas, información y orientación que le ayude a delimitar sus capacidades, habilidades, limitaciones, etc. de cara a la búsqueda de empleo.
2. Conocimiento del entorno. El/la usuario/a debe establecer su ámbito territorial de búsqueda y, una vez delimitado conocer algunos datos relativos al estado de su profesión en él. Se trata de una tarea personal, que ha de realizar el/la demandante, aunque el orientador puede facilitarle algunos materiales y herramientas (salidas profesionales, estudios sectoriales, informes socioeconómicos, estadísticas sociolaborales, etc.) que le faciliten la tarea.
3. Estas dos primeras fases facilitarán al usuario la **delimitación de su/s objetivo/s profesional/es** así como del/de los **itinerario/s de inserción**. Este se constituye como un momento fundamental en el proceso de orientación que, además ayudará a concretar las actividades a realizar en las fases posteriores.
4. Conocimiento de las herramientas de búsqueda (medios de comunicación, acceso a empleo público, el teléfono, carta de presentación, curriculum vitae y agenda de búsqueda).
5. Conocimiento del proceso de selección de personal. El/la demandante ha de conocer a que se enfrenta cuando se expone a participar en un proceso



de selección y disponer de algunas recomendaciones básicas que le puedan ser de utilidad.

6. **Seguimiento** a lo largo del proceso de inserción. Cada 6 meses se realiza, telefónicamente, una breve entrevista en la que se sondea al usuario acerca de algunos aspectos básicos referidos a su situación actual en relación al empleo, así como la posibilidad de recibir orientación profesional individual al objeto de delimitar las dificultades y avances obtenidos en su proceso de búsqueda de empleo.

Evidentemente, no todos van a necesitar pasar por todas estas fases. Probablemente buena parte de los usuarios requerirán tan sólo que el orientador centre su apoyo en alguna de las fases señaladas. El Orientador se adaptará así a las necesidades específicas de cada demandante de orientación.

Para la ejecución del mencionado proceso de orientación se ofrecen al usuario varias posibilidades:

- a) **Orientación Individual:** el usuario desarrolla con el orientador, de forma individual todo el proceso, delimitándose el número de horas y sesiones necesarias en cada caso.
- b) **Orientación Grupal:** alternando con entrevistas individuales de orientación los usuarios/as pueden participar en diversos Talleres Grupales que a su vez quedan incluidos en tres áreas: 1. Objetivo Profesional y Búsqueda Activa de Empleo (Taller de Salidas Profesionales; Taller de CV y otras herramientas de búsqueda, Taller de Empleo en Europa, Taller de Entrevista, ...); Habilidades Sociales y Comunicación Eficaz (Taller de Habilidades Sociales, Taller Comunicación Eficaz, ...); 3. Función Pública (Taller de Acceso a la Función Pública).

La alternativa más recomendada es la combinación ambas modalidades de orientación.

El procedimiento que respecto a la orientación se sigue en el CPEP va a servir de base de cara al diseño y posterior desarrollo del servicio de teleorientación.

2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

El uso de las nuevas tecnologías para el desempeño de las tareas del orientador/a se ha ido incorporando desde los inicios del CPEP. Así, por ejemplo, Internet se ha convertido en una herramienta de uso cotidiano (y necesario) tanto para los/as orientadores/as del Centro como para los universitarios al recibir orientación.

En concordancia con esta mentalidad abierta de cara a la inclusión de las nuevas tecnologías en las tareas de los profesionales del CPEP, y atendiendo a las nuevas demandas que van surgiendo por parte de nuestros usuario/as se plantea la posibilidad de utilizar entornos virtuales para ayudar a los/as universitarios en su proceso de inserción laboral.

Se comenzó, al igual que en otros servicios de orientación, ofreciendo a los universitarios la posibilidad de realizar consultas telemáticas. Esto sirvió para comprobar que era necesario incorporar las posibilidades de comunicación ofrecidas por las nuevas tecnologías ya que existió un importante volumen de demandas de información a través de



este servicio. Aunque, tenía un importante inconveniente: las consultas no siempre eran adecuadas a las posibilidades de información del servicio, y la imposibilidad de comunicación sincrónica limitaba mucho las opciones de pregunta del usuario y de respuesta del técnico. El sistema de consultas telemáticas resultaba pues de utilidad, pero necesitaba ser bien encauzado y completado con otras acciones de orientación.

Resultaba indispensable incluir herramientas sincrónicas (chat y videoconferencia) que permitieran una comunicación ágil a distancia. Era entonces cuando las herramientas asincrónicas (e-mail, consultas telemáticas, foro, ...) cobraban especial relevancia y se convertían en un excelente complemento. Aquí nace la idea de generar un espacio virtual, una Plataforma, que permitiera incorporar todas estas herramientas que darían cuerpo a una nueva manera de ofrecer la orientación laboral.

Indispensable para el desarrollo de cualquier iniciativa vinculada al uso de nuevas tecnologías y de forma especial a un proyecto de teleorientación es la implicación de los técnicos del CPEP. En este caso, se ha tratado de técnicos que han tenido una especial motivación por ir recibiendo formación especializada en nuevas tecnologías y, de forma especial en e-learning.

Se partía así de la comprensión de las ventajas que la supresión de barreras espacio-temporales podía tener para aumentar el impacto de un servicio de orientación dirigido a universitarios/as. Además quedaban claras otras ventajas tales como:

- Superación de la presentación de la información lineal. Con el ordenador se puede pasar de una ventana a otra, de un texto a un gráfico virtual, etc.
- Presentación de la información a través del canal auditivo y visual, además del uso de herramientas sincrónicas y asincrónicas, con lo que se aumenta considerablemente la posibilidad de comprensión de los contenidos.
- El teleorientador, con el apoyo de las nuevas tecnologías, puede realizar un exhaustivo seguimiento de sus usuarios/as, con unos mínimos costes de tiempo y esfuerzo.
- Llega a un gran número de personas que por sus circunstancias les resulta muy difícil desplazarse.
- Etc.

3. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEORIENTACIÓN

El **objetivo general** de esta propuesta de Teleorientación es articular una metodología que permita a los universitarios/as realizar un **itinerario de Orientación Profesional a distancia** (utilizando herramientas informáticas) que les sirva de ayuda para su **inserción laboral**.

Partiendo de este objetivo general, cabe señalar diferentes **objetivos específicos** de la Teleorientación que se desean lograr:

- ✚ Hacer llegar la teleorientación laboral a usuarios/as que por sus condiciones o circunstancias personales (residencia fuera de la capital, alumnos Erasmus, colectivos con minusvalía, etc.) tengan dificultades para acceder al CPEP y recibirla de forma presencial.
- ✚ Dar respuesta a través de la teleorientación a la creciente demanda de orientación para la búsqueda de empleo por parte de la Universidad.



- ✚ Desarrollar en el universitario/a capacidades relacionadas con la “autogestión del tiempo” en su proceso personal de inserción laboral.
- ✚ Que el alumnado pueda compaginar sus estudios universitarios con la búsqueda de empleo gracias a la flexibilidad horaria que ofrece la teleorientación.
- ✚ Favorecer en el universitario/a el uso de nuevas tecnologías, herramientas estas muy útiles en procesos de inserción laboral.

Los objetivos arriba citados son los característicos de la Teleorientación, a estos habría que añadir los específicos de cualquier otro sistema de orientación que pretenden básicamente capacitar al alumnado para:

- ✚ Realizar un inventario personal que defina puestos y empleos relacionados con su preparación y establecer con realismo sus condiciones.
- ✚ Conocer cómo está el mercado de trabajo, averiguando las posibilidades de las diferentes opciones a su alcance.
- ✚ Fijar metas e itinerarios, eligiendo las alternativas con más posibilidades de trabajo y estudiando qué técnicas va a seguir para alcanzar sus metas.
- ✚ Conocer los diferentes procesos de selección a los que tendrá que enfrentarse y prepararlo para superarlos satisfactoriamente.
- ✚ Conocer y manejar las técnicas de búsqueda de empleo, para realizar de forma más efectiva y rápida la tarea de encontrar trabajo.

4. COLECTIVO DESTINATARIO

En principio, el abanico de posibles usuarios resulta enormemente amplio en tanto que tan sólo se requiere:

- ✓ Ser alumno/a universitario/a de últimos cursos.
- ✓ Ser titulado/a universitario/a.

5. METODOLOGÍA

Ofrecer teleorientación significa dar la posibilidad a las personas de seguir un proceso que implica diversas acciones encaminadas a optimizar sus opciones de encontrar trabajo. Se trata de ayudarle a diseñar su propio proceso de inserción laboral y asesorarlo a lo largo del trayecto.

Pero desarrollar cualquier iniciativa formativa o de orientación a través de la red implica tener en cuenta las características peculiares del medio. Para realizar el diseño de la Teleorientación hemos tenido en cuenta los resultados de recientes investigaciones referidas a como aprenden los alumnos/as de e-learning. En este sentido Nick Van Dan (en su libro “The e-learning fielbook”) nos ofrece interesantes pistas:

- El alumno retiene hasta un 10% de lo que lee
- El alumno retiene hasta un 30% de lo que ve
- El alumno retiene hasta un 50% de lo que ve y oye
- El alumno retiene hasta un 70% de lo que dice y escribe
- El alumno retiene hasta un 90% de lo que hace



Esto nos lleva a poner en práctica toda una serie de estrategias que permitan al alumnado leer, ver, oír, escribir y hacer, prestando especial atención a la motivación del usuario/a hacia la acción.

Según las definiciones de García Aretio y Sarramona el e-learning es una *“Metodología de enseñanza basada en un diálogo didáctico mediado entre el profesor y la institución y el estudiante que, ubicado en un espacio diferente a aquél, aprende de forma independiente y también cooperativa y colaborativa. Este diálogo se realiza mediante un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo y que sustituye la interacción personal en el aula, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y de apoyo de una organización y tutoría, que propician el aprendizaje independiente y flexible de los estudiantes.”*

En el caso de la Teleorientación, se da con frecuencia el *Blended Learning*, que permite combinar acciones formativas (en nuestro caso de orientación) presencial con otras a distancia.

Coincidimos con las apreciaciones de Sebastián López Ojeda (y colab.) que señala una amplia gama de cualidades del e-learning de las cuales destacamos las que entendemos más relacionadas con el desarrollo de un servicio de Teleorientación:

- ✓ **Flexibilidad:** libertad espacial y temporal para el desarrollo de su proceso de orientación (tiempo, espacio, ritmo de aprendizaje, etc.), aunque esta será guiada, orientada y guiada por tutores.
- ✓ **Interactividad:** posibilidad de que emisor y receptor intercambien mensajes e información. Se propicia un aprendizaje autónomo y ligado a la experiencia, innovador, de calidad y totalmente interactivo. Los usuarios/as pueden comunicarse unos con otros, con el tutor-orientador, y con los recursos on-line disponibles. Incluye herramientas de comunicación síncronas y asíncronas (chat, foro, correo electrónico, ...).
- ✓ **Planificación:** de las acciones a realizar (búsqueda de información, envío de CV, etc.) de forma personalizada. La distribución temporal y aplicación dependerá del usuario/a, que siempre controlará su aprendizaje, el tiempo, la retroacción, ...
- ✓ **Autonomía:** Es el demandante de empleo el que toma las decisiones: sobre sus intereses profesionales, sobre acciones de búsqueda, sobre consultas de orientación, etc. La labor del orientador/a se centra especialmente en aportar información, asesoramiento y criterios de decisión que sean de utilidad al usuario en el diseño de su propio itinerario de inserción.
- ✓ **Multimedia:** Internet permite incorporar gran variedad de elementos multimedia, tales como textos, gráficos, audio, vídeo, ... Todos estos elementos suponen un valor añadido a los contenidos.
- ✓ **Multiplicidad de expertos:** se puede acceder a redes de datos, publicaciones, actas de congresos y simposios, etc., pero también comunicarse con otros expertos de diferentes áreas.
- ✓ **Tutorización:** el tutor (orientador) es un facilitador, guía y consejero sobre las fuentes de información, es creador de hábitos y destrezas en la búsqueda.
- ✓ **Seguimiento / Evaluación continua:** continua revisión del itinerario de inserción seguido por el demandante de empleo.



- ✓ **Adaptación rápida a la realidad:** a las necesidades del mercado laboral y su formación.
- ✓ **Ahorro:** en costes de infraestructura y logística.

Todas estas cualidades de la Teleorientación, adquieren especial relevancia si tenemos en cuenta que no todos los usuarios/as tienen los mismos intereses, ni la misma forma de asimilar la información y/o la formación, ni la misma motivación, ni la posibilidad de distribuir su tiempo de la misma forma.

Lo más interesante para el caso de la orientación on-line es que la propia plataforma fuese capaz de detectar el estilo de aprendizaje y asimilación de información de cada usuario/a y presentar las diferentes acciones de comunicación y contenidos de la manera que mejor se ajuste a su perfil de aprendizaje.

6. ESTRUCTURA DE LA TELEORIENTACIÓN

Tanto la estructura y experiencia en el Servicio de Orientación de la Universidad de Granada como la creencia en la solidez de todas las cualidades descritas respecto al e-learning, han servido de elemento motivador de los orientadores/as, a la vez que una importante ayuda a la hora de pensar en la estructura deseable para un servicio de orientación on-line.

En ese diseño se han delimitado diversas acciones concretas que constituyen el proceso de teleorientación a desarrollar desde el CPEP y que responden a los objetivos pretendidos.

1. **Primer Contacto.** Es importante que el usuario/a una vez que accede al Servicio encuentre respuesta a las dudas que suele plantear un servicio novedoso como este. Es preciso que conozca cómo funciona y como puede manejarse en él, para que le sirva de ayuda.

Así, al entrar en la Plataforma de Teleorientación, en la primera página que aparece se trata de:

- Informar al usuario/a acerca de las fases de que va a constar y la manera en que se va a llevar a cabo la orientación on-line.

“Mediante la Teleorientación puedes:

- Tener **ENTREVISTAS CON LOS/AS ORIENTADORES/AS** (entrevistas on-line). Resulta indispensable comenzar el proceso de orientación manteniendo un primer contacto con el/la técnico/a que guiará tu búsqueda de empleo.
- Realizar **CONSULTAS PUNTUALES** a las que tu orientador/a puede dar respuesta.
- Participar en **FOROS** que te posibiliten intercambiar experiencias e información con los/as orientadores/as y otros/as universitarios/as que también estén buscando empleo.
- Acceder a enlaces que te permitan disponer de **INFORMACIÓN ACTUALIZADA** que incremente tus conocimientos sobre el mercado de trabajo y la búsqueda de empleo.
- Realizar un **TALLER DE ORIENTACIÓN** para recibir de manera sistematizada conocimientos de utilidad en la búsqueda de empleo a la vez que puedas interactuar con otros/as universitarios/as que, como tú, estén tratando de elaborar su proyecto de Inserción Laboral. “

- Inducirle a su inscripción como usuario (acceso directo a hoja de inscripción). En una breve hoja de inscripción el usuario señala algunos datos



identificativos y de contacto. A partir de ese momento la teleorientación se convertirá en una alternativa más que podrá utilizar cuando lo desee.

2. **Entrevista de orientación on-line.** El contacto directo inicial constituye para nosotros una premisa de partida fundamental para que un proceso de orientación como este cobre sentido. La entrevista virtual es sin duda la posibilidad que da un valor añadido al servicio. A través del chat o la videoconferencia (en un futuro próximo), se mantiene una conversación que servirá de punto de partida para lograr dos objetivos fundamentales: a) ayudarle a delimitar su proyecto profesional b) Diseñar un itinerario de inserción personalizado.

Mediante la primera entrevista:

- o Se establece la situación de partida respecto a la orientación. Es preciso conocer si ya ha recibido con anterioridad orientación laboral, y de ser así en qué ha consistido esta. Esto ayudará a delimitar que acciones son las más adecuadas en el diseño de un itinerario personalizado de inserción.
- o Se solicita al universitario/a información referida a su perfil profesional para conocer su punto de partida respecto a su proceso de búsqueda de empleo.

A partir de aquí, y a todo lo largo del proceso, entre el orientador/a y el universitario/a se mantendrán tantas comunicaciones sincrónicas y asincrónicas como sean necesarias. Todo ello de cara a diseñar un itinerario de inserción personalizado (herramientas de búsqueda, formación, ...) que optimicen las posibilidades de trabajo del/la universitario/a.

3. **Las herramientas asíncronas** de la Plataforma de Teleorientación. Se trata de los elementos más compartidos con otras webs de orientación. Sin lugar a duda suponen herramientas fundamentales para la obtención de información y para el desarrollo de la autonomía de los usuarios/as en la elaboración/asimilación de contenidosla con le ayuden en el diseño de su proceso de búsqueda de empleo. En La Plataforma de Teleorientación de la Universidad de Granada se incluyen:

- **Consultas de Orientación.** A medida que el universitario/a desarrolla diferentes acciones encaminadas a su inserción en el mercado laboral, le van surgiendo toda una serie de dudas a las que cabe ofrecer dos alternativas: volver a tener una entrevista on-line con el tutor/a, o bien, si se trata de dudas muy puntuales, realizar consultas telemáticas que el tutor/a estudiará, elaborando una respuesta y haciéndola llegar al usuario/a de la forma más rápida posible desde la propia plataforma.

- **Tablón Virtual.** Se trata de un sitio en el que el/la universitario pueda estar al tanto de los diferentes eventos referidos a empleo que tengan lugar. Se incluirán además accesos directos que faciliten la ampliación de información.

- **Foro.** Hay temas que sugieren opiniones cuyo intercambio además puede resultar de utilidad en la búsqueda de empleo. Este es el lugar en el que intercambiar estas opiniones.

- **Materiales Orientación.** Puesta a disposición del usuario/a de una amplia gama de materiales relacionados con la delimitación de objetivos, el manejo de materiales de búsqueda, mercado de trabajo y cualquier otro que entendamos puedan serle



útiles. Todos los materiales incluidos van además acompañados de comentarios descriptivos.

- **Enlaces Empleo.** Se trata de enlaces siempre relacionados con aspectos vinculados con el desarrollo de un itinerario de inserción laboral. Al igual que sucede con los materiales de orientación, cada enlace lleva añadido un breve comentario que anticipa lo que puede encontrarse.

4. **Taller on-line de Orientación Laboral.** La finalidad principal de Taller es ofrecer al universitario/a información y herramientas para la búsqueda de empleo (formación para el empleo). El Taller supone además una ocasión para mantener interacción con otros/as universitarios/as, lo cual suele resultar bastante gratificante y productivo en su labor de búsqueda de empleo. Del Taller de Teleorientación Laboral cabe detallar los siguientes aspectos:

Objetivos:

- ✚ Que el alumnado sea capaz de realizar un buen análisis de su perfil personal y profesional.
- ✚ Que el universitario lleve a cabo un análisis del entorno respecto a sus intereses profesionales.
- ✚ Conocimiento de las herramientas de búsqueda de empleo
- ✚ Conocimiento de los procesos de contratación y selección de personal para la búsqueda de empleo.
- ✚ Conocer y asimilar el significado de la “*búsqueda activa de empleo*”.
- ✚ Aprender el manejo de herramientas informáticas para la búsqueda de empleo (información en red sobre búsqueda de empleo, bolsas de trabajo por Internet, ...)
- ✚ Manejar de forma óptima las distintas herramientas (CV, carta de presentación, ...) utilizadas en la búsqueda de un empleo.

Contenidos:

1. Conocimiento personal, profesional y del entorno. Balance.
2. Herramientas de búsqueda.
3. El proceso de selección de personal.

Metodología:

El entorno virtual requiere el uso de modelos de enseñanza activa, donde cada alumno/a sea el protagonista y eje principal en el proceso de aprendizaje. Esto implica facilitar al alumnado su labor activa de autoaprendizaje. Para ello se elaborarán documentos cuya estructura sea *asociativa* (hiperenlaces), *jerárquica* (organización de contenidos) y *no lineal* (hiperenlaces y uso de recursos multimedia).

La labor del docente debe centrarse en la orientación acerca de cuáles son las fuentes de información idónea, en la promoción de habilidades para la búsqueda, selección y entendimiento de la información y en la facilitación de fuentes alternativas y complementarias.

Si bien este tipo de formación se basa en buena medida en el autoestudio, también resulta fundamental ofrecer al alumnado formas de participación y comunicación. La relación con el tutor/a ha de ser continua y directa, y a su vez el intercambio de información, experiencias y expectativas entre los participantes del curso ha de quedar asegurado mediante recursos sincrónicos



(chat, videoconferencia) y asincrónicos (tablón de anuncios, foros, correo electrónico, etc.)

Evaluación:

La evaluación del alumnado en un taller como este, donde el objetivo fundamental es ayudarles en la búsqueda de empleo resulta especial en tanto las calificaciones pierden todo su significado y donde lo realmente importante es la asimilación de la información y contenidos de cara a su puesta en práctica.

En este sentido, se llevarán a cabo ejercicios y cuestionarios cuya finalidad será identificar cualquier error o déficit que el tutor/a pueda corregir.

5. **Seguimiento.** A partir de este momento, el orientador/a habrá de llevar a cabo un seguimiento del proceso de inserción de los universitarios/as, pudiendo siempre estos, ya sea de forma presencial o a través de consultas telemáticas, contactar con los orientadores/as.

La Teleorientación, no pretende reemplazar, ni mucho menos, a la orientación presencial ofrecida en la Universidad de Granada, sino ofrecer nuevas vías para obtener una orientación diferente pero también de calidad. Eso sí, el planteamiento ha de considerar las situaciones extremas, es decir de usuarios que no utilicen ninguna otra vía para recibir orientación. Eso implica que cualquier universitario/a ha de poder recibir asesoramiento en la delimitación de su propio itinerario de inserción sin necesidad de pasar físicamente por el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.

A partir de ahí la práctica nos muestra que la situación más frecuente (y deseable) es la combinación de ambas opciones de orientación, presencial y virtual. El usuario/a puede decidir en cada momento que modalidad utilizar entendiendo que el objetivo último sigue siendo servir de apoyo en su proceso de incorporación del mercado de trabajo.

Finalmente, cabe reseñar, respecto de la Plataforma, aquellas características técnicas que hacen posible su desarrollo:

- o Servidor Propio con las siguientes características:
 - Sistema operativo bajo Windows 2003 Server.
 - Pentium 4 dualcore. 3,4 Ghz. 1 Gb. de RAM.
 - Alta velocidad de acceso a Internet a través de la red de la Universidad de Granada.
 - Tecnología Servidor ASP y PHP
 - Bases de datos mySQL.
- o Programación de la Plataforma en ASP, PHP y HTML, conectada con bases de datos mySQL.

7. LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE TELEORIENTACIÓN

Características y perfil competencial de los técnicos en Teleorientación.

Sin lugar a dudas hay una gran cantidad de cualidades personales y profesionales que pueden resultar de gran ayuda a un/a profesional dedicado a la Orientación Laboral. No obstante aquí nos ha parecido interesantes agruparlas en tres grandes áreas que además mantienen mayor relación un una modalidad tan especial de orientación como es la Teleorientación:



- ✓ Competencias tutoriales: habilidades de comunicación y dinamización de las herramientas de la plataforma.
- ✓ Competencias didácticas: conocimiento estrategias de aprendizaje/enseñanza on-line, selección y organización de contenidos.
- ✓ Competencias tecnológicas: dominio herramientas informáticas.

Necesidades de personal para el correcto desarrollo del Servicio de Teleorientación de la Universidad de Granada

Al establecer la relación entre técnicos/as, usuarios/as y número de horas necesarios para ofrecer Teleorientación es preciso considerar diversos factores:

- a) Características del proceso: desarrollar Teleorientación implica posibilitar a los usuarios/as la realización de un proceso de orientación con calidad y a distancia, sin tener que acudir físicamente al CPEP. Se ofrece también la alternativa de desarrollarse un proceso mixto de orientación, combinando actuaciones presenciales con otras a través de Internet.
- b) Los tiempos de desarrollo de las acciones de Teleorientación. Cada una de las acciones de Teleorientación anteriormente descritas suponen una duración (en horas) diferente a las que tienen lugar cuando acciones similares se producen de manera presencial. Por ejemplo, el desarrollo de un Taller de Orientación presencial supone para el monitor/a estar 20 horas en el aula con el alumnado, mientras que hacer un Taller de Orientación on-line significa dedicar una media de 10 horas por alumno/a (es decir, alrededor de 200 horas por Taller) ya que se combinan herramientas sincrónicas (Chat) que permiten participar simultáneamente a todos los alumnos/as con otras asincrónicas (e-mail, foros, etc.) que implican una respuesta personalizada a cada alumno/a del Taller.

Teniendo esto en cuenta, tratamos de identificar las necesidades de personal para llevar este proyecto a cabo. Con un objetivo inicial de unos **150 usuarios/as** (durante el primer año) sería necesario contar con **2 técnicos/as** para desarrollar la Teleorientación. Partimos además de la consideración de que los orientadores/as responsables del proyecto repartirán su tiempo entre orientaciones on-line y las presenciales, en tanto que como expresamos más arriba siempre se ofrece a los usuarios/as la posibilidad de realizar un proceso de orientación mixto (presencial y virtual).

Para realizar la estimación de posibles usuarios/as hemos considerado cuál sería nuestra población objeto: usuarios de fuera de Granada que no pueden acudir a acciones presenciales de orientación, personas con limitaciones físicas que tienen difícil acudir al CPEP, usuarios cuya disponibilidad horaria no es compatible con el horario de las diferentes acciones de orientación desarrolladas por la Universidad de Granada o, incluso, personas a las que simplemente les resulta más atractivo y cómodo recibir la orientación (o parte de ella) on-line.

De cualquier manera, la experiencia piloto de Teleorientación aquí planteada nos será de gran utilidad para delimitar con más claridad en el futuro los colectivos objeto, con lo cual se podrán realizar estimaciones de usuarios/as más precisas.



8. EXPERIENCIA PILOTO. LOS PRIMEROS SEIS MESES

Este informe resume la actividad desarrollada en la Plataforma de Teleorientación a lo largo del primer semestre, concretamente desde el 25 de octubre de 2006 al 25 de abril de 2007. Es preciso considerar como punto de partida que la actividad de ese semestre esta actividad ha tenido lugar sin que se haya realizado ningún tipo de difusión de este nuevo servicio, tratando de desarrollar la experiencia de forma piloto.

En el período considerado han sucedido los siguientes acontecimientos relacionados con la Plataforma de Teleorientación.

El servicio permanece activo constantemente (las 24 horas), de tal manera que los usuarios/as pueden consultar sus contenidos cuando lo deseen.

Para utilizar las distintas utilidades de la web los universitarios/as han de realizar una primera entrevista on-line. Este requisito es indispensable para que pueda acceder al resto de utilidades de la web (foro, consultas, materiales, ...).

Durante el período considerado el servicio ha sido atendido por un solo técnico. El **horario** para poder realizar entrevistas ha sido de **09:00 a 11:00** y de **12:00 a 14:00 h.** (4 horas al día) y ha habido **100 días hábiles** (el resto son fines de semana o días laborables dedicados a talleres u otras actividades de orientación presencial).

Usuarios/as registrados/as:	328
Entrevistas realizadas:	106 (a 98 universitarios/as)
Tiempo medio duración entrevistas:	35 minutos
Media asistencia a entrevistas:	2 al día (40%)

Por lo tanto, por el momento hay 98 usuarios/as (los que han realizado entrevista) a los que se ha concedido permiso para utilizar las utilidades de toda la plataforma.

Con esos 27 usuarios:

Consultas en la plataforma:	8
Consultas por e-mail*:	56
Foros iniciados:	4

* Las consultas por e-mail trata temas variados y van desde consultas sobre el uso de la plataforma hasta el envío de CV o cartas de presentación para revisión.

En la plataforma se puede controlar todas las entradas que el usuario/a ha tenido en los distintos sitios. En breve dispondremos de la utilidad que nos permita obtener datos generales tales como número de visitas de los usuarios/as a los diferentes sitios de la web, tiempo que han estado y las archivos que se hayan descargado.



9. BIBLIOGRAFÍA

- López Ojeda, Sebastián; Rubia Mateos, Manuel Jesús; Jiménez Toro, Narciso; Domínguez Vega, Alberto (2007): Uso de Plataformas de e-learning de software libre en innovación educativa. II Jornadas Internacionales sobre Políticas Educativas para la Sociedad del conocimiento. http://www.juntadeandalucia.es/averroes/jornadas_internacionales/docs/upload/1144/1144_C.pdf.
- Lozano Ortega, Antonio; Peregrín Espinosa, Rafael (2006): Desarrollo de un Servicio de Orientación. Un caso concreto: el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada. Actas del V Congreso Internacional Educación y Sociedad. http://congreso.codolo.org/area_tres.html.
- Marcelo, Carlos (2005): La formación en tiempos de cambio: el principal problema y la mejor de las soluciones. Revista de Empleo nº 9, 49-52.
- Martínez Martín, Rafael (2002): La inserción laboral de los universitarios. Monografía de la biblioteca de Ciencias Políticas y Sociología. Granada.
- Vasquez Bronfman, Sergio (2007): La táctica importa: poder, política e improvisación en los proyectos de e-learning. Conferencia Internacional de e-learning. Expolearning 2007. Barcelona.
- VVAA (2003): Monografías para la búsqueda de empleo. Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico.
- VVAA. (2006): I Informe de la situación del e-learning en empresas y organismos de Andalucía. <http://prometeo.us.es/qualitas/informe2006.pdf>.