



EL NUEVO PARADIGMA DE LA ORIENTACIÓN LABORAL

Los retos de la transformación digital en la intervención social



Informe de resultados **PROGRAMA ORIENTA DIGITAL**

Fundación Santa María la Real
y entidades partícipes del programa Orienta Digital



**Santa María
la Real** fundación

empleo y
emprendimiento

www.areaempleofsmr.es





ÍNDICE

1. Introducción	2
2. Impacto de la COVID-19 en la intervención	4
3. Aspectos clave en la digitalización de la intervención	8
4. Conclusiones	15
5. Recomendaciones	17



1. INTRODUCCIÓN

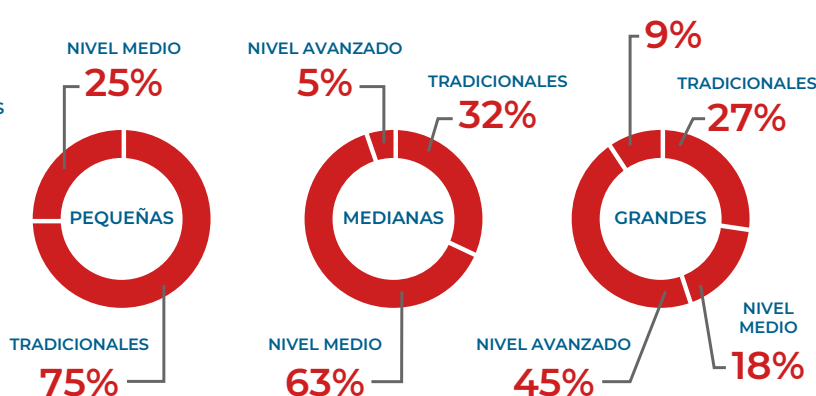
En este informe, se presentan los resultados del análisis realizado por la Fundación Santa María La Real sobre la **digitalización de la orientación laboral de entidades del tercer sector**, así como los cambios acontecidos en la intervención a raíz de la Covid-19.

En estos últimos años, el Tercer Sector se ha visto en la **necesidad de realizar modificaciones y actualizaciones en los modelos de intervención** que se han estado implementado a causa de la transformación digital. En el 2019, la Asociación Española de Fundaciones y Fundación Altran para la innovación, publicaron un estudio sobre “Cómo transformar tu Fundación y no morir en el intento. Retos del Tercer Sector”. En este estudio, observaron que casi el **80% de las fundaciones se encontraban en un nivel de madurez en digitalización entre tradicional y medio**; siendo el nivel madurez en digitalización tradicional aquellas que han comenzado a plantearse la transformación digital, mientras que el nivel medio ya cuenta con iniciativas digitales definidas o en proceso de implementación.

Madurez en digitalización



Madurez en digitalización según segmento de tamaño



Fuente: informe “Cómo transformar tu Fundación y no morir en el intento”. Asociación Española de Fundaciones y Fundación Altran. 2019

La **Plataforma de ONG de Acción Social**, en la actualidad, se encuentra realizando un análisis de brecha digital y su relación con la brecha social, así como el progreso que están llevando a cabo entidades del Tercer Sector en su avance digital. En marzo de 2021, hicieron públicos dos análisis donde proponen una estrategia sintetizada en un **“Código para la Transformación Digital”** dirigido hacia las entidades del Tercer Sector que puede servir como punto de partida.



EL NUEVO PARADIGMA DE LA ORIENTACIÓN LABORAL

Los retos de la transformación digital en la intervención social

Sus principios son:

1. **Inclusión Digital:** la propia entidad recoge y analiza datos, mostrar el impacto e incluir a las personas beneficiarias en los nuevos diseños de atención digital.
2. **Liderazgo de las organizaciones:** trabajar en red, crear nuevas alianzas y transparencia no sólo para dar visibilidad a sus actividades sino también sus buenas prácticas.
3. **Cambio cultural respecto a la sostenibilidad de la entidad y su entorno:** promover la formación interna, implementación y uso de tecnologías emergentes, y desarrollar nuevas fórmulas de financiación de proyectos con el fin de promover la autonomía financiera.
4. **Gestionar los riesgos y la ética:** participación e incidencia en nuevos derechos digitales, denuncia de la falta de accesibilidad y formación/aprendizaje continuo sobre accesibilidad de las personas, desarrollo de iniciativas conjuntas en materia de ciberseguridad.

Por otro lado, según los últimos datos la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares (INE, 2020) el **52,1% de la población española de 16 a 74 años, tiene habilidades digitales básicas, bajas o directamente no tiene habilidades.**

A partir del año 2020 con la crisis de la Covid-19, nos ha tocado trabajar a marchas forzadas en la digitalización de la intervención en nuestros programas; **para poder garantizar la continuidad de los servicios ofrecidos y el acceso a ellos a aquellas personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.** Para que las entidades sean capaces de responder a las necesidades de las personas en estas nuevas circunstancias, hace falta identificar cuáles son las necesidades de los/as profesionales y voluntarios/as de las entidades sociales y servicios públicos en materia de digitalización y nuevas formas de intervención virtual.

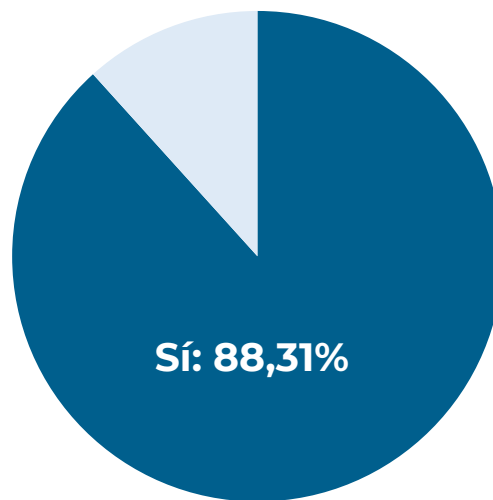
Para la realización del informe, se han administrado dos encuestas a 155 entidades del tercer sector que realizan orientación laboral; para conocer cuál ha sido el impacto de la Covid-19 en sus programas y cuestiones relacionadas con la digitalización de la intervención. A continuación, se presentan a modo de resumen los principales resultados obtenidos, así como unas recomendaciones a tener en cuenta en intervenciones en remoto que llevemos a cabo en nuestros programas o servicios de orientación.



2. IMPACTO DE LA COVID-19 EN LA INTERVENCIÓN

GRÁFICO 1. A RAÍZ DE LA COVID-19, ¿HABÉIS PODIDO ADAPTAR VUESTRA LABOR DE INTERVENCIÓN?

No: 11,69%

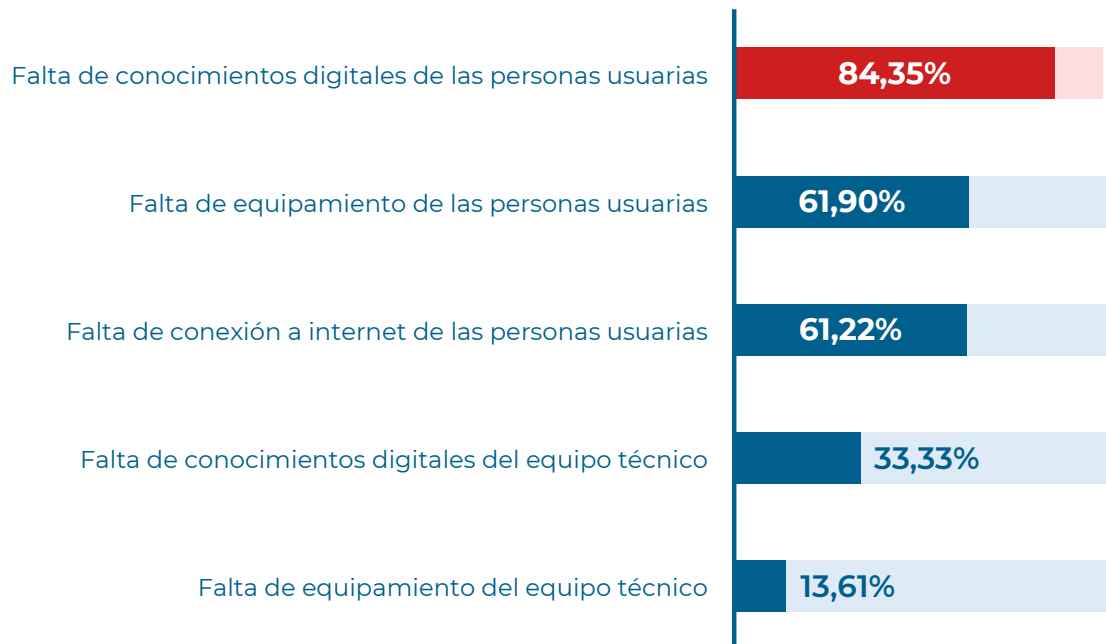


Sí: 88,31%

La gran mayoría de las entidades encuestadas (el 88,31%) **han podido continuar** con su labor de intervención. No obstante, **1 de cada 10 de las organizaciones** no han podido adaptar **su intervención** a la situación producida por la Covid-19.



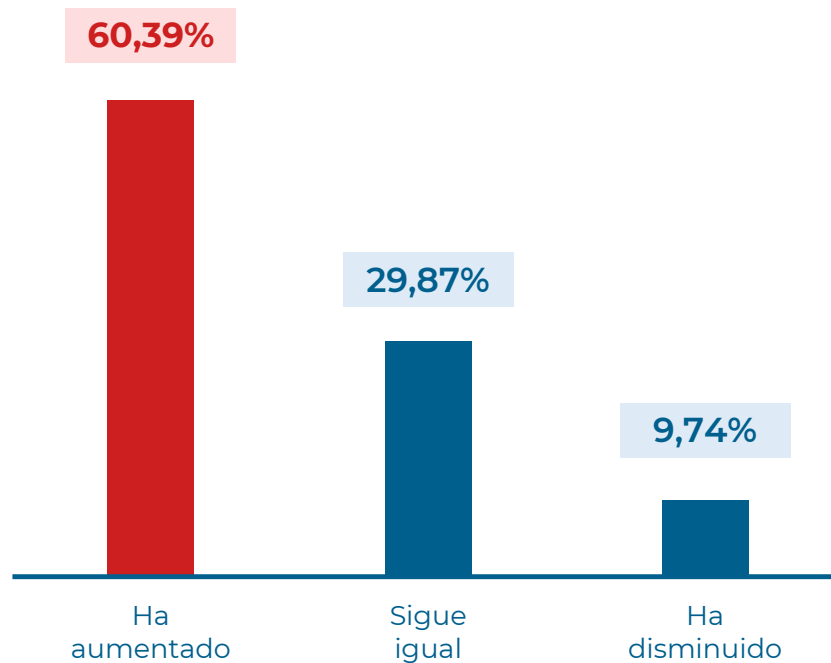
GRÁFICO 2. MOTIVOS POR LOS QUE NO SE HA PODIDO ADAPTAR LA INTERVENCIÓN



De aquellas organizaciones en las que no se ha podido adaptar la intervención, señalan como principales motivos que **las personas usuarias no tuvieran conocimientos digitales, equipamientos o internet**. A su vez, **3 de cada 10** indica que uno de los motivos era **la falta de conocimientos digitales por parte del equipo técnico**.



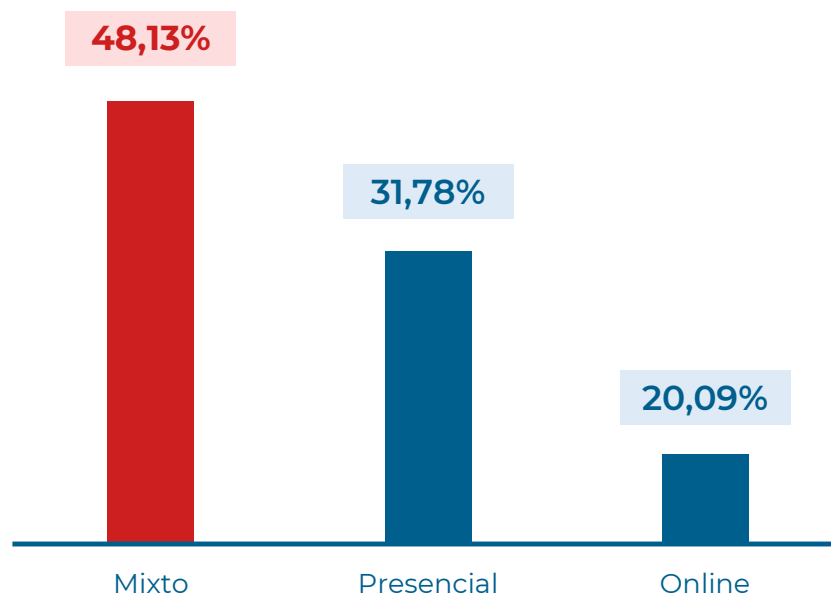
GRÁFICO 3. A RAÍZ DE LA COVID-19, ¿HA AUMENTADO EL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS CON LAS QUE INTERVENÍS?



6 de cada 10 organizaciones declara que a raíz de la crisis provocada por la Covid-19, **ha aumentado el número de personas usuarias con el que intervenían** anteriormente.



GRÁFICO 4. A RAÍZ DE LA COVID-19, ¿CÓMO REALIZÁIS VUESTRA LABOR DE INTERVENCIÓN?



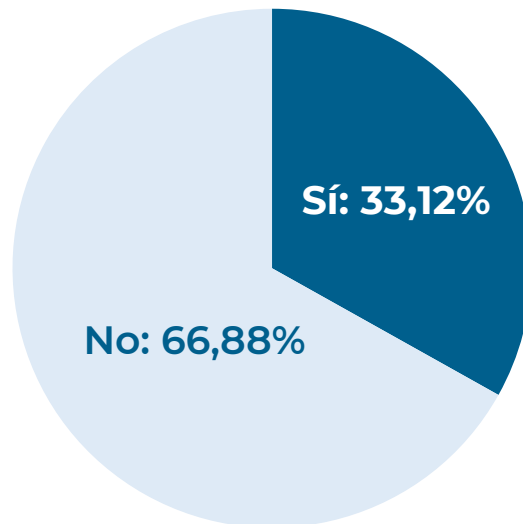
Casi la mitad de las organizaciones encuestadas (48,31%) realizan actualmente su intervención combinando las sesiones online con sesiones presenciales.

Solo 2 de cada 10 las realizan exclusivamente en formato online.



3. ASPECTOS CLAVE EN LA DIGITALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

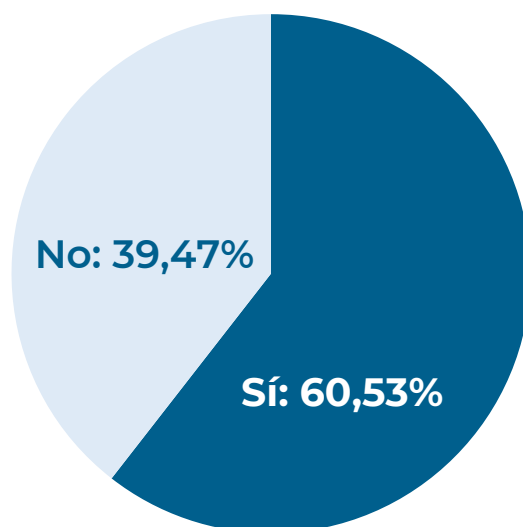
GRÁFICO 5. ¿EL EQUIPO TÉCNICO Y/O LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DE LA ENTIDAD HAN RECIBIDO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN SOBRE CAPACITACIÓN DIGITAL PARA LA ORIENTACIÓN?



Solo **3 de cada 10** organizaciones encuestadas indica que **ha recibido formación para capacitarse digitalmente** en la orientación que realizan con las personas usuarias.



GRÁFICO 6. ¿IMPARTÍS TALLERES PARA CAPACITAR DIGITALMENTE A LAS PERSONAS USUARIAS?

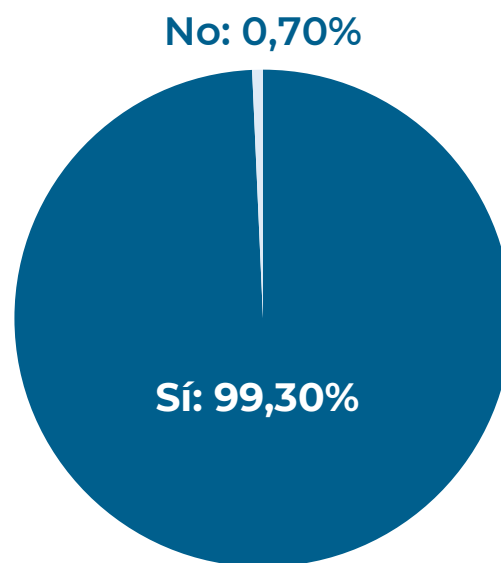


El 60,53% de las entidades imparte talleres para capacitar digitalmente a las personas usuarias con las que trabaja.

Un 39,47% declara que en la orientación que realiza no imparte talleres de capacitación digital.



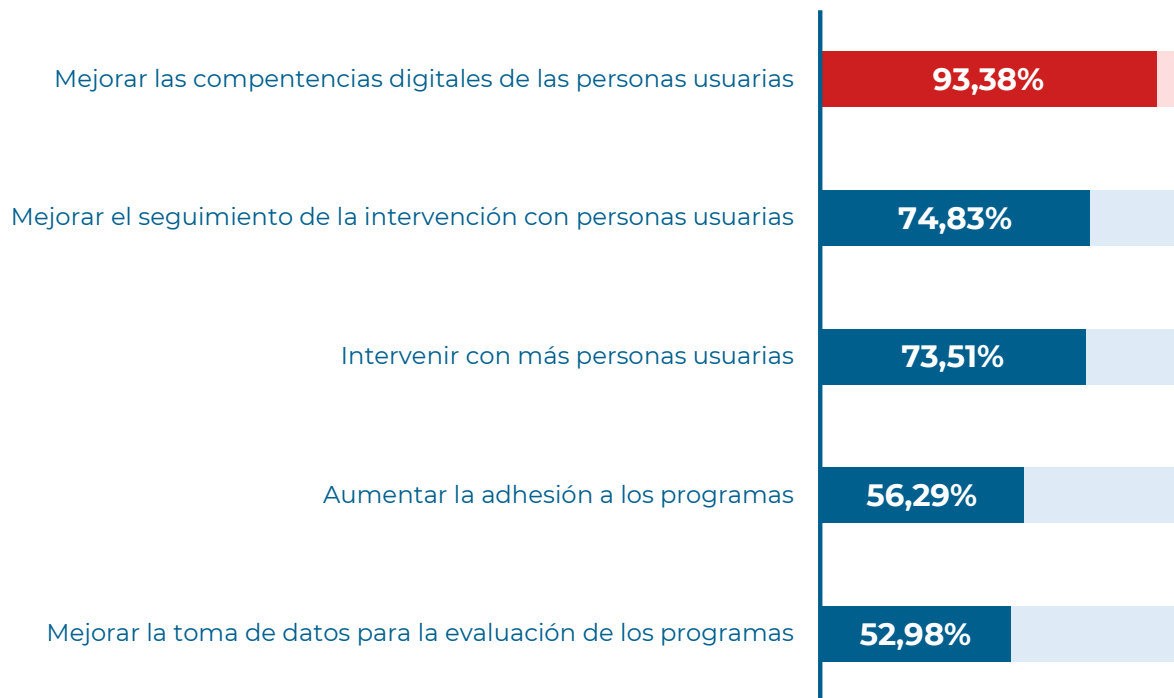
GRÁFICO 7. SI SE PUDIERA VOLVER AL TIPO DE INTERVENCIÓN ANTERIOR A LA PANDEMIA, ¿CONSIDERARÍAS POSITIVO MANTENER PARTE DE LA INTERVENCIÓN EN FORMATO ONLINE?



Prácticamente todas las entidades encuestadas (99,30%) consideran que sería positivo seguir con, al menos, parte de la **intervención en formato online.**



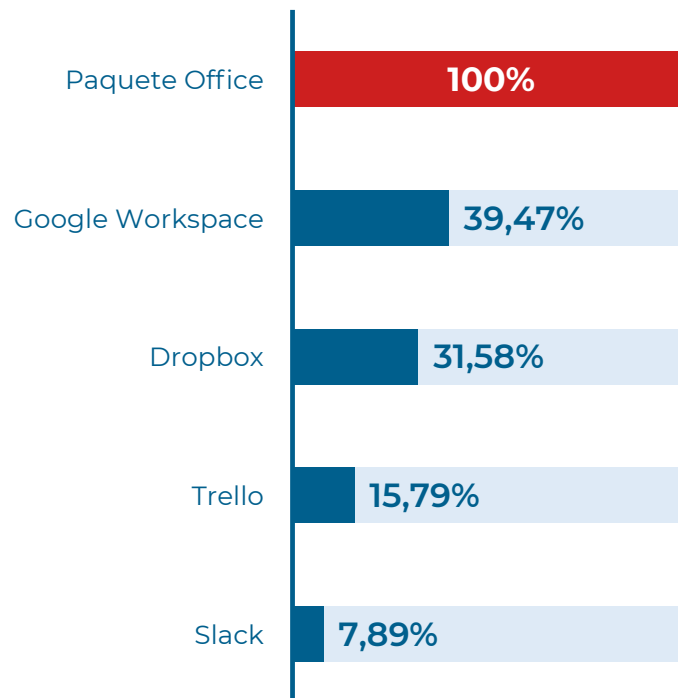
GRÁFICO 8. ¿QUÉ MEJORAS CREES QUE LA DIGITALIZACIÓN PUEDE APORTAR A LA INTERVENCIÓN?



Las entidades encuestadas perciben en mayor medida como puntos fuertes de la digitalización de la intervención: **la mejora de las competencias digitales de las personas usuarias, la mejora del seguimiento de la intervención y el aumento de personas con las que se puede intervenir.**



GRÁFICO 9. ¿QUÉ HERRAMIENTAS DIGITALES EMPLEAS COMO PROFESIONAL EN TU DÍA A DÍA?

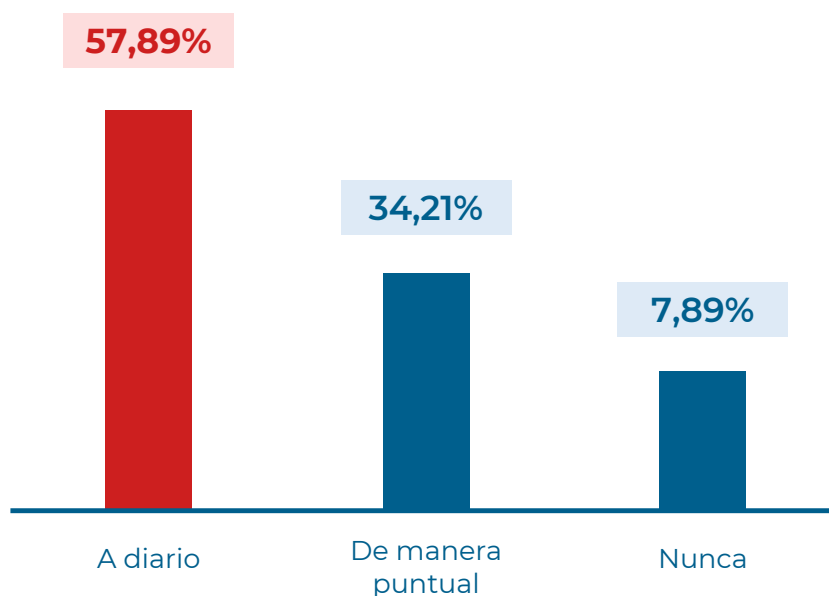


Todas las entidades usan el paquete Office para su trabajo diario. En menor medida, se utilizan también servicios como Google Workspace (39,47%) o Dropbox (31,58%).

El 15,79% también utiliza herramientas de gestión de proyectos como Trello y solo el 7,89% Slack.



GRÁFICO 10. ¿HACES USO DE SERVICIOS EN LA NUBE?

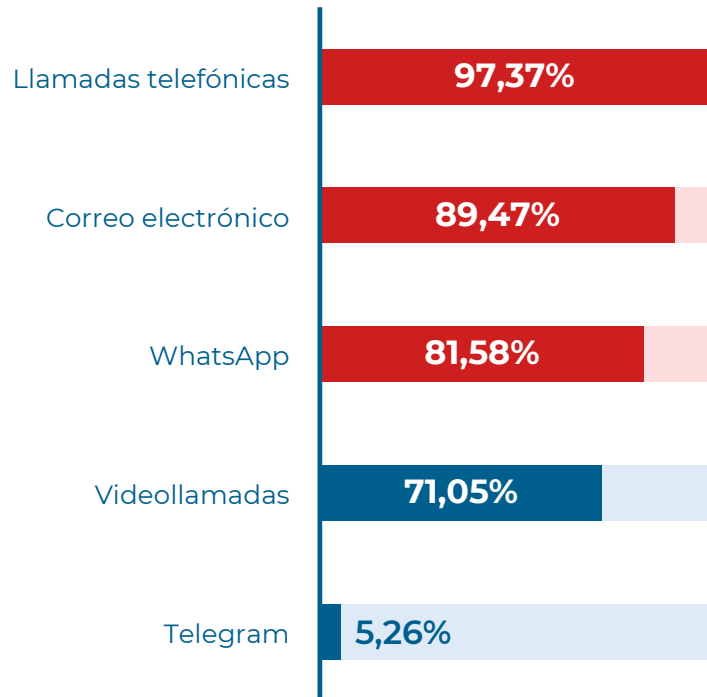


Solo el 57,89% utiliza de manera diaria servicios en la nube.

3 de cada 10 indica que sí los utiliza, pero de una manera más puntual



GRÁFICO 11. ¿QUÉ VÍAS EMPLEAS PARA LA COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS?



Son varias las vías de comunicación que se utilizan con las personas usuarias, destacando las llamadas telefónicas, seguidas de los correos electrónicos, mensajes de WhatsApp y video llamadas.



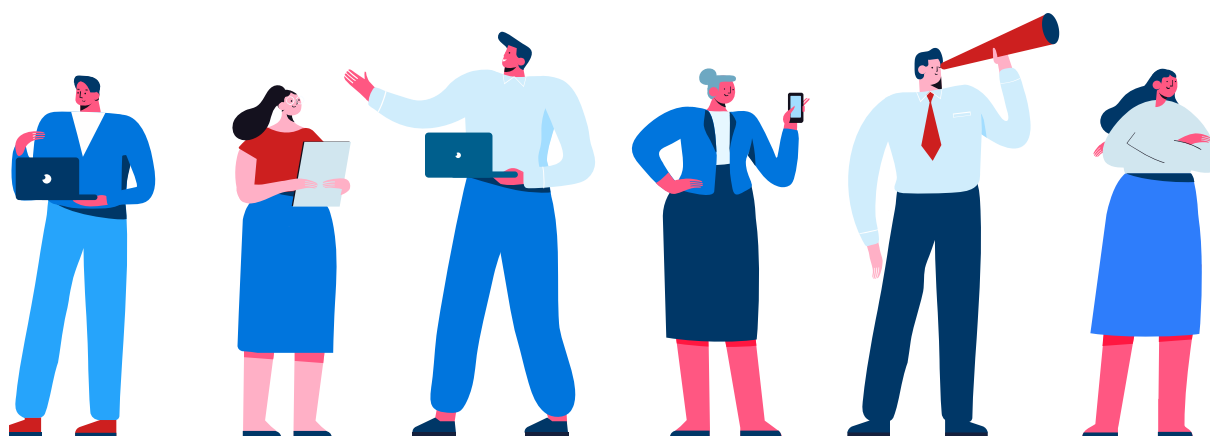
4. CONCLUSIONES

La crisis sanitaria, económica y social provocada por la Covid-19 en España, ha puesto de relieve la necesidad de adoptar una cultura digital en las organizaciones para tener una mayor capacidad de respuesta a las necesidades de las personas usuarias con las que se trabaja. En este sentido, las **diferentes entidades encuestadas han tenido que modificar sus programas, incluyendo la digitalización como un elemento clave** para seguir garantizando la orientación laboral a las personas usuarias. No obstante, tal y como muestran los resultados obtenidos, es necesario seguir trabajando en esta línea, **reforzando la digitalización tanto en las personas usuarias como en el propio equipo técnico que lleva a cabo la intervención.**

En la actualidad, **7 de cada 10 entidades encuestadas realiza, al menos, parte de sus programas de manera online.** Tras esta adaptación, la gran mayoría (el 88,31%) ha podido continuar con la intervención. No obstante, **1 de cada 10 organizaciones declara que, a raíz de la Covid-19, han tenido que paralizar sus programas.** Los principales motivos por los que no han podido seguir con su intervención, son:

- ▶ La falta de conocimientos digitales y equipamiento de las personas usuarias.
- ▶ La falta de conocimientos digitales y equipamiento del propio equipo técnico.

En el caso de aquellas organizaciones que han modificado su intervención para adaptarla a la situación acontecida, 6 de cada 10 indica que ha experimentado un aumento de personas usuarias de sus servicios.





EL NUEVO PARADIGMA DE LA ORIENTACIÓN LABORAL

Los retos de la transformación digital en la intervención social

Por otro lado, respecto a la capacitación digital del equipo técnico para fortalecer la intervención que se realiza, **solo el 33,12% declara que, dentro de la organización, han recibido algún taller sobre capacitación digital en la orientación.** A su vez, **4 de cada 10 indica que tampoco han incluido formaciones para capacitar digitalmente a las personas usuarias.**

Cabe destacar también, que **prácticamente la totalidad de los/as profesionales encuestados/as** (el 99,30%) considera que sería positivo mantener parte de la intervención en formato online. Esto se debe principalmente a que permite:

- ▶ Mejorar las competencias digitales de las personas usuarias
- ▶ Mejorar en el seguimiento y acompañamiento que se realiza a las personas durante la intervención
- ▶ Aumentar la ratio de personas con las que se interviene.

Para finalizar, respecto al uso de las herramientas digitales, observamos que **son pocas las entidades que utilizan herramientas online** como Google Workspace (39,47%) o Dropbox (31,58%). Por último, observamos que, en general, **se utilizan de manera complementaria diferentes vías de comunicación** con las personas participantes de los programas (llamadas telefónicas, correos electrónicos, video-llamadas y Whatsapp principalmente)



El 99,30% considera que sería positivo mantener parte de la intervención en formato online





5. RECOMENDACIONES

A continuación, te presentamos una serie de recomendaciones a tener en cuenta durante el desarrollo de una intervención mixta (que se desarrolle de manera online y presencial) o en una metodología 100% online.

Estas recomendaciones, han sido extraídas de los datos obtenidos en las encuestas expuestas anteriormente así como de las buenas prácticas compartidas entre las entidades partícipes del programa Orienta Digital.

Aprendizaje y actualización constante. Como profesionales, y los cambios que se pueden producir en nuestro entorno, es necesario reciclarnos, actualizarnos y adaptarnos a la transformación digital. Sobre todo si queremos trasladar conocimientos a personas usuarias.

Cuando iniciemos la intervención, debemos partir de la premisa “**no dar nada por hecho**”. Debemos conocer el nivel y conocimientos digitales de las personas que acuden a nuestros programas/servicios, ver de dónde partimos.



Acogida cálida. Donde detectar el nivel de competencias de la persona y recursos que dispone la persona que acude a nuestro programa o servicio de orientación.

En el momento de iniciar una intervención en digital con nuestros participantes, será necesario llevar a cabo un **acompañamiento inicial para familiarizar a la persona con el entorno digital**, los recursos digitales básicos. Lo ideal sería poder llevarlo a cabo de manera presencial, sobretodo si partimos de un nivel de competencias digitales bajo.

Será clave **trabajar miedos e inseguridades**. Salir de su zona de confort e ir explorando el entorno digital poco a poco. Trabajando a través de la formulación de la pregunta “¿por qué?” para concienciar sobre la importancia de adquirir estos conocimientos.



EL NUEVO PARADIGMA DE LA ORIENTACIÓN LABORAL

Los retos de la transformación digital en la intervención social

Puntos clave a tener en cuenta durante la **capacitación digital básica** de nuestros participantes:

- ▶ Iniciar con pequeñas tareas supervisadas
- ▶ Aprender a manejar los dispositivos móviles u ordenadores de los cuales dispone
- ▶ Crear cuenta de correo electrónico y saber cómo utilizarla, sacarla partido.
- ▶ Informar sobre qué tipos de trámites administrativos pueden realizarse de manera online y cómo gestionarlos.

Es fundamental trabajar y **gestionar la parte emocional** de las personas que acuden a nuestras acciones. Se podrá llevar a cabo tanto en una intervención mixta (online y presencial) como en digital. Algunas recomendaciones para poder gestionarla de forma remota:

- ▶ Realizar una entrevista individual por videollamada previa a cualquier taller o actividad donde se trabajen expectativas, explicar condiciones generales del programa e iniciar el trabajo del vínculo con dicha persona. Con el fin de transmitir cercanía y que la persona se sienta en confianza. Sentirse cómoda y que pueda expresarse con libertad, sin sentirse juzgada.
- ▶ Importante trabajar el estrés y los miedos que pueda tener. Que tenga este tipo de emociones, puede llegar a provocar que la persona abandone la intervención.
- ▶ Desarrollar dinámicas, tanto de manera individual como grupal, de autoconocimiento, identificación de sus propias emociones y aprender a cómo gestionarlas.
- ▶ Incluir dinámicas con recursos pictóricos, musicales, corporales para expresar sus emociones, que no sean sólo a través de la palabra.
- ▶ Si se producen sesiones grupales trabajar: la cohesión de grupo, reforzar vínculos, involucrar, empoderar, mejorar la autoestima a través de dinámicas en subgrupos, para generar un clima de confianza.



Tras **sesiones grupales o individuales**:

- ▶ Reforzar aprendizaje adquirido
- ▶ Poner en valor todos los progresos que va consiguiendo la persona
- ▶ Realizar cuestionarios individuales que permitan conocer cómo se ha sentido cada persona y ponerse en contacto con aquellas que lo necesiten.

La **mentoría digital** es una actividad complementaria clave a incluir en nuestros programas que permite reforzar la capacitación digital de las personas partícipes.

Siempre tiene que haber un **seguimiento y apoyo** durante su participación durante el programa o servicio de orientación.



*Es fundamental trabajar
y gestionar la parte
emocional de las personas
que acuden a nuestras
acciones.*





Santa María
la Real fundación

empleo y
emprendimiento

www.areaempleofsmr.es

