
Percepción de la orientación laboral como política de empleo eficaz

Perception of career guidance as an effective employment policy

El escenario surgido tras la crisis ha generado la necesidad de reflexionar sobre las diferentes estrategias de orientación laboral y las variables relacionadas con la búsqueda de empleo. Este análisis debe también contar con la percepción que el propio usuario de la orientación laboral tiene acerca de la utilidad de esta política de empleo. Este trabajo analiza las expectativas que tiene la persona desempleada cuando acude a un servicio de orientación laboral, y en qué medida estas expectativas se ven realizadas al finalizar el proceso de orientación. Por último, se trata de poner en relación estas dimensiones con la propia satisfacción de los usuarios con la orientación recibida. La investigación se llevó a cabo en una muestra de personas desempleadas que acudían a recibir orientación laboral al Servicio Público de Empleo de Andalucía.

Krisiaren ostean sortutako agertokiak lana aurkitzeko aldagaien eta laneko orientabide estrategia desberdinen gaineko hausnarketaren beharra ekarri du. Azterketa horrek, laneko orientabidearen erabiltzaileak enplegu politika horren erabilgarritasunaren gainean duen pertzepzioa ere eduki behar du. Lan honek langabezia dagoen pertsonak laneko orientabide zerbitzu batera jotzen duenean espero duena aztertzen du. Orientazio prozesua bukatzean espero duena zenbateraino betetzen den ere aztertzen du. Azkenik, erabiltzaileak berak jasotako orientabidearekiko duen gogobetetzea dimentsio horiekin erlazionatzeko ahalegina egiten da. Ikerketa Andaluziako Enpleguaren Zerbitzu Publikora orientazio bila joaten zen langabeen lagin batean burutu zen.

The scenario after the crisis has generated the need to reflect on the different strategies of job guidance, and on the variables related to job search. This analysis should also need to take into account the user perception about the usefulness of this job creation policy. This is the main objective of the paper, as well as to analyze the expectations that unemployed have when they go to a job guidance service, and to what extent these expectations are met at the end of the guidance process. Finally, we compare connect these dimensions with users self-satisfaction about guidance service. The research was conducted on a sample of unemployed people who came to receive career guidance to the Public Employment Service of Andalusia.

Índice

1. Introducción: Políticas Activas de Empleo, el estado de la cuestión
2. Efectividad de la orientación laboral como PAE
3. Evaluación de las PAEs
4. Método
5. Resultados
6. Discusión y conclusiones

Referencias bibliográficas

Palabras clave: Políticas Activas de Empleo, orientación laboral, evaluación, desempleo.

Keywords: Active Employment Policies, job guidance, evaluation, unemployment.

Nº de clasificación JEL: J04, J24, J68

Fecha de Recepción: 21/03/2017

Fecha de Aceptación: 02/11/2017

In Memoriam- Al profesor Julio Fernández Garrido, precursor del estudio metodológico de los programas de orientación y empleo en España

1. INTRODUCCIÓN: POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO, EL ESTADO DE LA CUESTIÓN

Resulta universalmente aceptado considerar dos tipos de políticas encaminadas a apoyar a las personas y colectivos en situación de desempleo que tienen como fin último garantizar su inclusión en sociedad y aumentar las posibilidades de reinserirse laboralmente en el menor tiempo posible (OCDE, 2005; OIT 1993). Nos referimos, por un lado, a las políticas que garantizan el soporte económico de las personas desempleadas y, por tanto, la subsistencia; a la vez que logran la incorporación al mercado de trabajo, es decir, las denominadas políticas pasivas.

En otro orden se encontrarían las dirigidas a la generación de cambios positivos en los mercados de trabajo, y por ello, en las entidades e individuos que los componen, produciendo mejoras en cantidad y/o calidad. Por ejemplo, en el aumento de la oferta de empleo, o en una mayor transparencia y visibilidad, o por la eliminación de desajustes entre la oferta y demanda, o propiciando el aumento de

la empleabilidad de los colectivos con mayores dificultades de inserción, entre otras. Estas actuaciones son conocidas como Políticas Activas de Mercado de Trabajo, o de manera más habitual, Políticas Activas de Empleo (PAEs). Aunque como señalan Fernández-Garrido, Navarro y Climent (2013), esta distinción, que suele ser habitualmente utilizada por los principales organismos internacionales (OIT, OCDE, Banco Mundial, UE), en la práctica cotidiana suele conllevar un uso conjunto o combinado.

Ya hace varias décadas que Standing (1990) acuñó el término «subsidio activo» para referirse a los programas que condicionaban la prestación económica a un compromiso de actividad cuyo desarrollo ulterior ha tenido un reflejo en las denominadas *políticas de activación*, que resulta fundamental no confundir con las *políticas activas de empleo*, ya que aquellas combinan, como hemos comentado precedentemente, políticas activas y pasivas. Estas políticas de activación tuvieron su origen en los cambios introducidos en los años noventa del pasado siglo en los sistemas de protección social de diversos países europeos, y consisten en una mezcla de ajustes en el gasto de prestaciones (en cuantía y duración) con la fijación de unas contrapartidas en términos de seguimiento de algún tipo de programa de formación, orientación, búsqueda activa o combinación de varios de ellos, que se considere adaptado a las necesidades y carencias del perfil de la persona, como requisito para mantener o alcanzar la prestación (Fernández-Garrido, Navarro y Climent, 2013). Ya en su origen fueron etiquetadas como políticas de zanahoria y palo (Lerhman 1998).

Aunque no se conozca ninguna clasificación unitaria o normalizada de las diferentes actividades integradas en la categoría de políticas activas, no es menos cierto que la mayor parte de las revisiones al respecto coinciden en señalar el tipo de actuaciones específicas integradas en el dominio de tales políticas. Fernández-Garrido (2011) diferencia entre las siguientes modalidades:

1.1. **Promoción y fomento del empleo**

Las políticas de promoción o fomento del empleo están dirigidas a apoyar la creación de empleos y a facilitar oportunidades específicas para alcanzarlo. Se centran fundamentalmente en personas y colectivos que tienen dificultades especiales de acceso a los empleos ofrecidos en el mercado laboral, ya sea debido a barreras o a discriminaciones. Comprenden actuaciones diferenciadas en favor del autoempleo y el empleo por cuenta ajena (OIT, 1993), en este último caso, desde la creación directa de empleos en el sector público a incentivos para la creación de empleos en el sector privado, localización de sectores emergentes o yacimientos (Jiménez, Barreiro y Sánchez, 1998) y programas de desarrollo local (Ruesga, 2011); a la generación de oportunidades específicas para quienes tienen dificultades especiales en el acceso, mediante la creación de entidades cuya finalidad es facilitar estos empleos protegidos, como es el caso de los centros especiales de empleo de las empresas de inserción (Ecotec Research and Consulting, 2001; Pradini, 2003).

1.2. La intermediación laboral o gestión del empleo

Tiene como objetivo poner en correspondencia, de manera eficaz y eficiente, las ofertas y demandas existentes en el mercado de trabajo. Su ideal es lograr «el mejor trabajo para los demandantes» y, de forma correspondiente, los perfiles más adecuados para cada empleo.

En palabras de Fernández-Garrido, Navarro y Climent (2013), esta labor supone determinar los esfuerzos técnicos necesarios encaminados a, por un lado, realizar adecuadamente el conjunto de labores implicadas en la captación y gestión con actuaciones encaminadas hacia:

- la evaluación, calificación y clasificación de las personas demandantes;
- el asesoramiento a la hora de delimitar los requisitos exigibles y candidaturas idóneas en el mercado, evitando el establecimiento de requerimientos excesivos o inadecuados o la discriminación de candidaturas valiosas, entre otros aspectos;
- la difusión rápida y transparente de las ofertas, así como a su seguimiento y prospectiva, recurriendo a medios avanzados vinculados a soportes electrónicos, como mensajes a móviles o a través de medios sociales, entre otros.

Y por otro, estableciendo una coordinación tanto con el resto de las políticas activas como con los oferentes privados de servicios de intermediación.

Del mismo modo que ha sucedido en las políticas de promoción, en intermediación se han ido desarrollando diferentes programas dirigidos específicamente a los colectivos con dificultades especiales de acceso al mercado de trabajo, denominados intermediación protegida o a la medida, cuyo funcionamiento a través de entidades especializadas implica una búsqueda particularizada con un proceso de acompañamiento en la inserción de la persona a insertar (Pradini, 2003).

1.3. Orientación profesional para el empleo u orientación laboral

La orientación desarrolla una doble labor en el apoyo de quienes buscan empleo: por un lado, actúa como un asesoramiento en línea que permite conocer y hacer accesibles los elementos clave del mercado de trabajo por el que deberán «transitar» estas personas; y por otro, interviene como «entrenamiento personal» en la mejora de las competencias para manejarse en el mercado laboral procurando un posicionamiento motivador y marcado por una actitud positiva y proactiva.

Para llevar a cabo estos objetivos generales, que podrían también denominarse como formación para el desarrollo de carrera o empleo y empoderamiento, vitalización y transmisión del control, la orientación mantiene un conjunto de actividades diversas que comprenden desde la sensibilización respecto de la necesidad de asesoramiento y orientación, al tratamiento de las actitudes negativas, dificultades de

afrontamiento o estrategias inadecuadas, pasando por los procesos de asesoramiento individualizado, entrenamiento para la búsqueda de empleo o la motivación y capacitación para la definición de un proyecto emprendedor (Watts y Fretwell, 2004; Fernández Garrido, 2010; Climent y Navarro, 2016).

1.4. **Mejora de la cualificación**

Etiquetada en nuestro país, en los últimos años, como *formación para el empleo*, y refundiendo las dos anteriores líneas denominadas *formación ocupacional* y *continua*, la mejora de la cualificación pretende establecer el ajuste entre los perfiles demandados por el mercado de trabajo y los que poseen quienes buscan empleo. Cronológicamente, la formación para el empleo actuaría tanto a nivel del presente, evitando así que se produzca pérdida del empleo por descualificación o estancamiento, como a futuro, con un objetivo prospectivo, es decir, manteniéndose en preparaciones incompletas que tienden a la obsolescencia o en claro curso de extinción (Germe, 2002).

1.5. **El uso combinado: la realidad práctica habitual de las PAEs**

Aunque cada una de las políticas revisadas podría llevarse a la práctica como política única o aislada, lo habitual es que se desarrolle, tanto en la planificación de programas como en la asignación a los usuarios, una combinación de todas aquellas necesarias para apoyar, respectivamente, las dificultades de inserción individual y colectiva.

Este tipo de combinación suele denominarse, a nivel individual, *itinerario de inserción* o *itinerario individualizado de inserción* cuando se personalizan en una fórmula magistral las «dosis» y «tipo» de cada política más necesaria como tratamiento a las dificultades (Fernández-Garrido y Porras, 1996).

Distintos autores (Ángel-Urdinola *et al.*, 2010; Bell y Blanchflower, 2010) mantienen ciertas recomendaciones que redundarían en la mayor efectividad de las PAEs, de entre las que destacan las siguientes:

- *Momento/Tiempo*: los programas de mayor efectividad son aquellos que mantienen intervenciones más inmediatas o tempranas como solución a los problemas (recordemos la estrategia habitual de fijar un plazo no mayor a 90 días para que una persona desempleada reciba tratamiento de apoyo o intervención).
- *Composición de las actuaciones*: los basados en una combinación de las diferentes políticas gozan de un nivel de impacto más elevado, como ya se ha apuntado en el caso de la intervención individual a través de *Itinerarios Personalizados de Inserción (IPIs)*.
- *Vinculación estrecha con las necesidades*, tanto presentes como futuras o prospectivas, del mercado de trabajo: el diseño de las intervenciones debe basarse

en el conocimiento de las necesidades del mercado y contar con la colaboración de los potenciales empleadores en la implementación de los programas.

- *Adaptación* a los perfiles concretos de colectivos a trabajar y mercados en los que insertar: el conocido como *targeting* o fijación detallada de actuaciones y objetivos respecto de participantes y medios en los que se insertarán.
- *Liderazgo* o protagonismo principal hacia la fijación de itinerarios a los programas de orientación.
- *Implicación*, de manera sistemática, de los agentes sociales y administraciones en el diseño e implementación.
- *Acreditación* de las cualificaciones desarrolladas.
- *Evaluación* extensa y mantenida de los diferentes momentos y resultados.

A estas consideraciones deberíamos añadir una última. De manera insistente, en el ámbito de las PAEs se viene planteando como soporte adicional el estudio y adopción de las *buenas prácticas*, que como fórmula tecnológica contrastada puedan garantizar los resultados en cuanto a eficacia y eficiencia (Fernández-Garrido, 2011).

2. EFECTIVIDAD DE LA ORIENTACIÓN LABORAL COMO PAE

En 2004, la Unión Europea realizaba el reconocimiento oficial de la orientación y su importancia, enmarcándola como una actividad cuya necesidad y utilidad era, y sigue siendo, relativamente desconocida para la ciudadanía. Expresaba que la prestación de una orientación permanente de alta calidad es un elemento clave de las estrategias de educación, la formación y la empleabilidad para lograr el objetivo estratégico de que Europa se convierta en la sociedad del conocimiento más dinámica del mundo en 2010 (Consejo de la Unión Europea, 2004). Aún sin llegar a estos niveles ya preestablecidos por la Unión Europea por aquellos años, la orientación laboral ha conseguido el reconocimiento como política básica por parte de las principales instancias políticas y sociales.

Paradójicamente, las poblaciones destinatarias de estos servicios no parecen mantener valoraciones de igual calibre. Más bien al contrario, una serie de indicadores deben llevarnos a reconocer que para buena parte de la ciudadanía la necesidad y utilidades de la orientación pasan desapercibidas o no resultan lo suficientemente notorias como para atraerles.

Varios estudios realizados en los últimos años parecen apuntar que los potenciales usuarios de estos servicios de orientación no los conocen suficientemente, por ejemplo, que pueden acceder libremente a estos servicios, o no tienen una idea muy aproximada de qué se ofrece en ellos (Mora-Galiana, 2008; Vidal *et al.*, 2001). En un sentido parecido, resulta de interés considerar la valiosa información que nos brindan aquellos estudios que han utilizado estrategias cualitativas para conocer la per-

cepción y demandas de la población en torno a los servicios de orientación, a través de grupos de discusión con personas de diferentes niveles de cualificación, y aquellos estudios comparativos con usuarios que acudían a orientación en relación a quienes no lo hacían. De estos análisis se desprende que las razones para el *no uso* de la orientación podrían ser etiquetadas en la categoría de motivos de tipo superficial o ligero (del tipo «no hay grandes facilidades de acceso», «es necesario motivarse para romper algunas inercias», «tengo dudas del grado en que se podrá atender el tipo de personas o dificultades que se tienen», «me avergüenza pedir informaciones que igual son obvias...» (Hayes y Murray, 2007). En definitiva, parece que se trata de razones con poca relevancia, pero que se traducen en inercias y actitudes de una confianza parcial en las posibilidades de los servicios de orientación.

Por otro lado, autores como Fernandez-Garrido (2008) concretan las experiencias que pueden relatarnos, como *análisis de caso* o *dato clínico*, quienes trabajan en orientación con personas usuarias que han sido derivadas a estos servicios de forma más o menos impuesta, supeditando esta acción al cobro de subsidio o ayuda. Se relatan frecuentes impresiones de control y la aparición de ocultaciones de información por parte de la persona usuaria. Del mismo modo, suele aparecer una actitud recurrente caracterizada por la postura del «yo sé manejar perfectamente», entremezclada con la constatación de la utilidad real e inmediata cuando se empieza a enfocar la reformulación más positiva de un mero *curriculum vitae* o la información acertada de posibles estrategias en el mercado, entre otras actuaciones.

3. EVALUACIÓN DE LAS PAES

Dado que la implementación de las PAEs supone un altísimo coste económico, de infraestructuras y de coordinación para el país que las implementa, es fundamental que los programas destinados a la mejora de la empleabilidad de los trabajadores estén sujetos a evaluación continua (en España, en 2015 el coste de las PAEs supuso más de 4.788 millones de euros, ascendiendo en 2016 a una cantidad cercana a los 5.266 millones, según datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España a través de su Plan Anual de Política de Empleo para los dos años indicados). Algunos programas pueden resultar muy alentadores sobre el papel, pero con pobres resultados en la práctica.

Dado el carácter cuasiexperimental de muchos de los programas, la práctica habitual de la evaluación de los mismos resulta imprescindible para avanzar en el diseño de estas políticas de un modo eficaz (De la Rica, 2015). Según esta autora, existen varios elementos que son fundamentales para la adecuada evaluación de cualquier programa dirigido a los desempleados: por un lado, definir adecuadamente el objetivo y por lo tanto el resultado del programa. En este sentido, es demasiado frecuente, y obvio, concentrar el éxito o fracaso de un programa en función, únicamente, de su nivel de inserción laboral real y/o directa. De otra parte, resulta de interés realizar

estudios individualizados de tipo longitudinal sobre los participantes de un determinado programa de empleo, y realizar comparaciones transversales con otros individuos no participantes en el programa y con parecidos perfiles. Estas simples comparaciones de ambas situaciones nos darían una medida muy precisa de la eficacia del programa de empleo en cuestión.

Para evaluar las PAEs se establecen programas basados fundamentalmente en estudios observacionales procedentes de participantes en el programa a evaluar, y con posibilidades de comparación con datos de población similar pero no participante en ese programa u otros similares. La mayor carencia señalada en estos tipos de evaluaciones tiene que ver con el sesgo de los datos manejados para realizar las comparaciones, que comprometen la validez y fiabilidad de los resultados. En menor medida, pero con mayor poder predictivo, se encuentran los estudios de tipo experimental para evaluar las PAEs. En este caso se conforman grupos experimentales y de control, manejados con procedimientos que garanticen la validez del estudio. Tras la intervención y transcurrido un cierto tiempo, se comparan las situaciones laborales de ambos grupos. Una vez controladas las diferencias observables entre ellos, se puede evaluar de modo relativamente preciso el impacto de la intervención realizada.

Efectos Indirectos de las PAEs

Un aspecto que no ha sido tratado hasta ahora, y que es ignorado por la mayoría de las estrategias de evaluación comentadas, es la posible existencia de efectos indirectos en las PAEs. Entre los mismos, es interesante destacar aquellos relacionados sobre todo con la orientación laboral (aunque no únicamente), y que tienen que ver con el aumento de ciertas características psicológicas del usuario, relacionándolas indirectamente con su mayor empleabilidad, pero también con su salud y su estado de bienestar. Nos referimos a la potencialidad de los procesos de orientación para aumentar la motivación de búsqueda de empleo, pero no sólo eso, sino que también ser capaz de activar variables y situaciones personales que permitan el crecimiento y desarrollo personal; o el fomento de conductas, actitudes y emociones relacionadas con la autonomía, la toma de decisiones, la apertura a la experiencia, el afrontamiento positivo de situaciones vitales estresantes.

En realidad, el proceso de orientación, aunque no siempre obviamente, puede conseguir cambiar de posicionamiento vital a la persona, poniéndola no sólo en una situación más empleable, sino también en una más adecuada inclusión social, una posición más emprendedora, un mayor empoderamiento..., en definitiva, los procesos de orientación tienen la potencialidad de contribuir al aumento de la competencia social de las personas que los realizan (Climent, 2010).

Parecería del todo adecuado tener en cuenta este tipo de variables a la hora de realizar una evaluación integral, holística y compleja de la efectividad de la orientación laboral como PAE. En estas otras dimensiones movilizadas por la orientación

laboral, es importante tener en cuenta la autopercepción que la persona que se somete al proceso orientador tiene sobre el mismo. El ajuste de perspectivas sobre lo que verdaderamente la orientación puede o no ofrecerle a la persona es una variable a tener en cuenta para el éxito o fracaso de ese proceso (López y Navarro, 2011).

Por último, destacar que autores como Kluve (2010), en un estudio de referencia sobre la efectividad de las PAEs en relación a la empleabilidad de los desempleados, llevado a cabo a través del análisis de 96 estudios académicos diferentes, y que abarcan 19 países de la Eurozona, concluye que los programas que tienen un impacto más positivo sobre la empleabilidad de los parados son los de orientación y seguimiento y los de subsidios al sector privado. Por detrás de estos se encuentran los de formación, para los que no se observa un impacto significativamente positivo. Por último, los programas de creación pública directa de empleo son los que arrojan un balance más negativo para la empleabilidad de los parados, una vez que cesa la creación directa de empleo.

El estudio que presentamos a continuación nos ha permitido conocer la autopercepción, de una muestra de desempleados, sobre la orientación laboral que recibieron en función de distintos aspectos, además de conocer su relación con el grado de éxito de esta PAE para conseguir el aumento de la empleabilidad de estas personas.

4. MÉTODO

4.1. Participantes

La muestra de este estudio está conformada por 143 personas desempleadas, usuarias del Centro de Orientación Laboral dependiente del Servicio Público de Empleo de Andalucía (SAE) de la ciudad de Huelva. Se incluyen tanto aquellas personas que acuden de manera voluntaria al proceso de orientación como las que lo hacen como medida prescriptiva ligada al cobro de subsidio o ayuda dentro de los programas PREPARA y Programa de Solidaridad de los Andaluces. El muestreo fue sistemático y se llevó a cabo a lo largo de 14 meses.

En relación a la distribución por sexo, un 58% son mujeres y 42% hombres, con edades comprendidas entre los 21 y los 57 años ($M = 38.44$, $DT = 5.86$); el 55% están casados o conviven con su pareja, frente al 33% que son solteros y un 12% divorciados o viudos.

En cuanto al nivel de formación, el 46% de la muestra presenta un nivel básico, un 36% un nivel medio y un 18% un nivel superior. Un 69,1% de la muestra ha estado empleado por debajo de su nivel formativo, siendo de estas personas un 74,7% mujeres ($\chi^2 = 4.33$, $p = .010$). Este resultado no debe relacionarse con un menor nivel de formación de las mujeres, debido a que los resultados no muestran relaciones significativas entre ambas variables ($\chi^2 = 2.14$, $p = .743$).

4.2. Procedimiento

La investigación se lleva a cabo en colaboración con el Centro de Orientación Laboral del SAE. La participación de los sujetos fue voluntaria, anónima y consentida, realizándose la administración de las pruebas de evaluación en formato de entrevista, con una duración aproximada de 45 minutos. Para ello se les administraban las pruebas de forma individual en un espacio privado y se les acompañaba para resolver cualquier duda que pudiera surgir. Todo ello, siempre, al amparo de Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En relación a las pruebas de evaluación, estas consisten en un protocolo de recogida de información, en formato cuestionario y con un formato de respuesta tipo Likert, construido para la finalidad del estudio. Se recogen 4 bloques temáticos relacionados con:

- *Variables sociodemográficas y laborales* (cuadro nº 1): conformado por 7 variables de interés.
- *Ajuste de expectativas en relación a la orientación laboral recibida* (cuadro nº 2): conformado por 7 ítems con un formato de respuesta tipo Likert que evalúa las funciones de la orientación laboral y el nivel de expectativas que la persona tiene sobre la orientación (desajustadas altas en el caso de conceder mucha importancia a «considero que la orientación debe servirme para que me proporcionen un empleo», desajustadas bajas en el caso de puntuar muy alto en «considero que la orientación sirve para poco», y ajustadas en el caso de presentar puntuaciones altas al resto de ítems, correspondiendo cada uno de ellos a una función de la orientación laboral).
- *Satisfacción con la orientación laboral recibida* (cuadro nº 3): formado por 4 ítems, con una escala tipo Likert de respuesta, que analizan la percepción sobre la orientación laboral recibida.
- *Eficacia de la orientación recibida* (cuadro nº 4): conformado por 7 ítems, con una escala tipo Likert de respuesta, que evalúa la capacidad de lograr el efecto que desea o espera el usuario.

Cuadro nº 1. BLOQUE I: VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES

- Sexo
- Edad (18-25 / 25-35 / 35-45 / 45-55 / 55-65)
- Experiencia laboral anterior: (No / -6 meses / - 2 años / + 2años)
- Tipo de relación laboral anterior: (Ninguna / Cuenta Propia/ Cuenta Ajena)
- Nivel estudios (Primaria / ESO / Bachillerato / CF / Universitarios)
- Tipos de orientación (Sujeta a subsidio / voluntad propia)
- Experiencia en orientación (No / hace más de 1 año / hace menos de 1 año / en itinerario actualmente)

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro nº 2. BLOQUE II: AJUSTE DE EXPECTATIVAS EN RELACIÓN A LAS FUNCIONES DE LA ORIENTACIÓN

	Funciones de la orientación
a) Considero que la orientación debe servirme para que me proporcionen un empleo.	Función de Empoderamiento y Autonomía
b) Considero que la orientación debe servirme para que me proporcionen herramientas para realizar una búsqueda de empleo más autónoma.	
c) Considero que la orientación debe servirme para apoyarme emocionalmente en la búsqueda de empleo.	Función de Apoyo Emocional
d) Considero que la orientación debe servirme para motivarme durante la búsqueda de empleo.	Función de Motivación
e) Considero que la orientación debe servirme para que me entrenen en Técnicas de Búsqueda Activa de Empleo (TBAE) (hacer bien mi currículum vitae y consejos sobre cómo superar entrevistas de trabajo).	Función de Entrenamiento en TBAE
f) Considero que la orientación sirve para recibir información del orientador sobre ofertas de empleo.	Función de Información Laboral y de Recursos Humanos
g) Considero que la orientación sirve para poco.	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro nº 3. BLOQUE III: SATISFACCIÓN CON LA ORIENTACIÓN RECIBIDA

Estoy muy satisfecho con la orientación recibida.
 Estoy medianamente satisfecho con la orientación recibida.
 Estoy poco satisfecho con la orientación recibida.
 Estoy nada satisfecho con la orientación recibida.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro nº 4. BLOQUE IV: EFICACIA DE LA ORIENTACIÓN RECIBIDA

Creo que la orientación recibida me (ha servido / está sirviendo) para:

Encontrar más fácilmente un empleo.
 Reorientar mi carrera profesional o mi perfil o los sectores donde buscar empleo.
 Realizar una formación para el empleo de calidad.
 Recibir información de calidad para mi búsqueda de empleo.
 Realizar un desarrollo profesional.
 Enfrentarme de manera más competente a la búsqueda de empleo.
 Encontrarme más apoyado emocionalmente en situación de desempleo.

Fuente: Elaboración propia.

5. RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados obtenidos en las diferentes dimensiones objeto de estudio en este trabajo.

5.1. Ajuste de expectativas

En los resultados obtenidos en este bloque de *ajuste de expectativas* (cuadro nº 5), las puntuaciones más bajas corresponden a las categorías *a* ($M = 2.91$, $DT = 1.32$), y *g* ($M = 2.43$, $DT = 0.94$). Es decir, en general, las personas de la muestra que acudieron a orientación tenían unas expectativas bastante ajustadas en relación a lo que pueden esperar de esa PAE.

Del mismo modo, entre el resto de categorías destacan las puntuaciones que asignan a la orientación la función de *información laboral* y de *recursos* ($M = 4.25$, $DT = 1.98$) y la de *entrenamiento en TBAE* ($M = 4.24$, $DT = 2.12$).

Por detrás de estas dimensiones obtienen menor puntuación las funciones de *motivación* ($M = 3.74$, $DT = 0.87$) y *apoyo* ($M = 3.91$, $DT = 1.02$), destacando con una puntuación baja, cercana a las de las dimensiones *a* y *g*, la función de *empoderamiento y autonomía* ($M = 3.11$, $DT = 1.41$).

Cuadro nº 5. DIMENSIÓN AJUSTE DE EXPECTATIVAS

Categorías	Puntuación (rango 1-7)		Orientación Sujeta a subsidio		Orientación Voluntad Propia	
	N=143		n=98		n=45	
	M	DT	M	DT	M	DT
a)	2,91	1,32	3,77	1,04	2,05	1,02
b)	3,11	1,41	3,21	0,98	3,01	1,86
c)	3,91	1,02	3,25	1,67	4,57	2,17
d)	3,74	0,87	3,64	2,04	3,85	0,83
e)	4,24	2,12	4,15	1,87	4,34	1,46
f)	4,25	1,98	4,13	2,31	4,37	2,19
g)	2,87	0,94	3,43	1,54	2,32	1,12

Fuente: Elaboración propia.

Analizando los resultados en función de los colectivos que acuden a los servicios de orientación, se destaca la mayor importancia que conceden aquellos usuarios, que lo hacen como medida prescrita al cobro de una ayuda, a las categorías *a* ($M = 3.77$, $DT = 1.04$) y *g* ($M = 3.43$, $DT = 1.54$), con respecto a la muestra en general, la

categoría *a* ($M = 2.91$, $DT = 1.32$) y la categoría *g* ($M = 2.87$, $DT = 0.94$). Es decir, aquellos usuarios que acuden de manera prescriptiva a orientación consideran que la orientación les sirve para poco, en mayor medida que los que acuden a orientación por voluntad propia.

Por otro lado, las personas que acuden a orientación por voluntad propia ($M = 4.57$, $DT = 2.17$) tienen una mayor expectativa en relación a la función de *apoyo emocional* que los que se ven obligados a acudir a orientación ($M = 3.25$, $DT = 1.67$), e incluso que la muestra en general ($M = 3.91$, $DT = 1.02$).

Cuadro nº 6. DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA ORIENTACIÓN LABORAL (M=3.2, DT=1.12)

		<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Sexo	Hombre	60	49,58	4,33	1,20	.741
	Mujer	83	64,46	6,38		
Edad	18-25	24	43,55	8,96	2,67	.335
	25-35	29	40,39	8,12		
	35-45	31	32,98	7,23		
	45-55	32	37,80	6,15		
	55-65	37	32,15	4,98		
Experiencia laboral anterior	No	26	31,90	6,43	1,84	.124
	-6 meses	29	37,52	5,41		
	-2 años	64	57,44	4,23		
	+2 años	24	42,38	5,14		
Tipo de relación laboral anterior	Ninguna	35	48,33	3,12	2,53	.235
	Cuenta propia	30	50,15	2,23		
	Cuenta ajena	78	51,24	2,56		
Nivel de estudios	Básico	66	46,77	3,21	2,34	.004*
	Medio	51	57,12	2,84		
	Superior	26	42,59	3,76		
Tipos de orientación	Sujeta a subsidio	98	48,15	4,34	2,42	0,120
	Voluntad propia	45	44,12	3,87		
Experiencia en orientación	No	26	43,14	4,58	2,45	0,142
	+1 año	22	38,90	1,68		
	-1 año	42	43,97	2,54		
	En itinerario	53	45,14	3,21		

Fuente: Elaboración propia.

5.2. Satisfacción con la orientación recibida

Como se aprecia en el cuadro nº 6, en relación a las satisfacción de los usuarios con la *orientación laboral recibida*, los datos señalan que, en general, se muestra un nivel de satisfacción ligeramente alto ($M = 3.2$, $DT = 1.12$), mostrándose relaciones significativas entre el nivel de estudios y la satisfacción en la orientación ($t = 2.34$, $p = 004$), siendo las personas con un nivel de formación medio las que muestran estar más satisfechos con este proceso ($M = 57.12$, $DT = 2.84$).

5.3. Eficacia de la orientación recibida

En el cuadro nº 7 se muestran los resultados obtenidos en esta variable, destacando especialmente el ítem «encontrar más fácilmente un empleo» como la categoría más frecuentemente elegida por los usuarios de la muestra. Resalta en segundo lugar, por sus elevadas puntuaciones, la categoría «reorientar mi carrera profesional o mi perfil o los sectores donde buscar empleo», con casi el 20% de la muestra.

Por el contrario, las categorías que tienen que ver con la mejora del desarrollo personal y/o profesional, la mejora de competencias relacionadas con TBAE y el apoyo emocional son las que obtienen niveles menores.

Cuadro nº 7. **DIMENSIÓN EFICACIA DE LA ORIENTACIÓN RECIBIDA**

	N= 143	%
Encontrar más fácilmente un empleo.	60	42
Reorientar mi carrera profesional o mi perfil o los sectores donde buscar empleo.	28	19,58
Realizar una formación para el empleo de calidad.	13	9,09
Recibir información de calidad para mi búsqueda de empleo.	17	11,88
Realizar un desarrollo personal y/o profesional.	8	5,59
Enfrentarme de manera más competente a la búsqueda de empleo.	6	4,19
Encontrarme más apoyado emocionalmente en situación de desempleo.	11	7,69

Fuente: Elaboración propia.

6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las personas integrantes de la muestra de análisis, todas ellas desempleadas que acuden a orientación laboral en el SAE, comparten un adecuado nivel de expectativas con respecto a lo que les puede ofrecer la orientación laboral a través de las unidades, acciones y personal técnico asignados a esta tarea. En general, creen que la orientación *per se* no les proporciona un acceso directo al empleo. En el otro extremo de las expectativas, casi ninguno de los integrantes de esta muestra resta valor e importancia a la orientación laboral, a tenor de las bajas puntuaciones obtenidas por las categorías que consideran que la orientación sirve para poco.

A diferencia de ciertos datos aportados en la introducción, en los que se ponía en cuestión la falta de conocimiento de la orientación como recurso, y de sus funcionalidades en cuanto a servir de apoyo a personas desempleadas, en nuestro estudio se percibe un mayor conocimiento del usuario de servicios de orientación de esta PAE. Conoce sus limitaciones y ajusta sus expectativas de manera razonable, acotando lo que puede esperar de un proceso orientador.

En los últimos años, y como consecuencia de la crisis económica, los servicios de orientación laboral han tenido una fuerte demanda por parte de las personas que han perdido su empleo, en muchos casos incapaces de afrontar con éxito su búsqueda de empleo y reinserción laboral precisamente por la escasísima demanda de mano de obra de un mercado de trabajo estrangulado por la grave crisis. Este período ha contribuido a conocer, generalizar y normalizar la utilización de la orientación laboral, para apoyarse en el proceso de *Búsqueda Activa de Empleo (BAE)*, y por tanto, para conocer mejor sus funciones y limitaciones. Por otro lado, no hay que olvidar que otros estudios sobre conocimientos y expectativas con respecto a la orientación laboral se realizaron sobre la población en general, estando nuestro estudio centrado sobre las personas desempleadas que ya acuden al SAE, y en muchos casos siguen itinerarios en servicios de orientación.

Por otro lado, es reseñable analizar las categorías más puntuadas por el conjunto de la muestra de estudio. De ese modo, parece que los usuarios de la orientación confían sobre todo en que desde los servicios de orientación les proporcionarán información laboral relevante y se les entrenará en *Técnicas de Búsqueda Activa de Empleo (TBAE)*, constituyendo esta visión de la orientación especialmente mecanicista y simplificadora.

Que la categoría relacionada con el desarrollo competencial de la persona sea la menos esperada por los usuarios como una función a desarrollar en orientación laboral, también puede entenderse por ser una de las funciones más innovadoras y contemporáneas de la labor orientadora, que necesita ser conocida y asumida aún por los usuarios de estos servicios.

Cuando analizamos las expectativas depositadas por los usuarios en relación a la orientación laboral, teniendo en cuenta que acuden a esta PAE de manera voluntaria o de manera condicionada al cobro de un subsidio o ayuda, observamos algunos detalles interesantes. Los «forzados» a recibir orientación están ligeramente más proclives a considerar que la orientación sirve para poco que los que se orientan voluntariamente.

Del mismo modo, también creen que la orientación debe proporcionarles un empleo en mayor medida que la muestra en general y que los usuarios «voluntarios». Probablemente, la discrecionalidad de la medida impuesta cause este escepticismo en cuanto a la efectividad de la misma, conllevando, además, posturas más pasivas por parte de estos usuarios, lo que les lleva a no interesarse por conocer en qué consiste esa medida a la que acuden, la orientación laboral.

Podemos afirmar que los usuarios de la muestra manifiestan una razonable satisfacción con la orientación laboral recibida. Y esta adecuada satisfacción no parece estar condicionada con el sexo, la edad, o las experiencias previas a nivel laboral o en relación a anteriores procesos de orientación. Sin embargo, sí parece que el nivel de estudios realizados se relaciona con que la persona se encuentre más o menos satisfecha con la orientación recibida. Esta mayor satisfacción sucede, sobre todo, en el caso de aquellos con estudios medios de ESO, bachillerato o formación profesional, con respecto a aquellos otros usuarios de orientación con estudios básicos o superiores, que manifiestan estar menos satisfechos con la orientación recibida.

Esta diferencia de resultados puede ser explicada, entre otras, por varios motivos. Por un lado, el desajuste de expectativas entre lo que ofrece en realidad la orientación laboral y lo que la persona considera que debe ofrecerle en relación a sus necesidades laborales. Y por otro, el frecuente *sesgo de confianza excesiva* de recién egresados y de titulados universitarios, quienes pueden entender que la asistencia a estos servicios, y dejarse orientar, es una muestra de incompetencia por su parte.

Por último, en relación a la verdadera utilidad encontrada por los sujetos de la muestra a las acciones y procesos de orientación laboral, destaca la coincidencia de la mitad de la muestra en afirmar que resultan especialmente eficaces para encontrar más fácilmente un empleo que en los casos que no se acude a la ayuda de estas PAEs.

Este dato, junto con los ya analizados del adecuado ajuste de expectativas, en los que el usuario de orientación en general no cree que la orientación sea proporcionarle un empleo de manera directa, merece ser analizado detenidamente. Entre otras cuestiones, estos datos parecen indicar que el desarrollo de diferentes acciones propiciadas y potenciadas a través de la orientación laboral (entrenamiento en TBAE, información laboral, apoyo emocional, aumento de la motivación en BAE, itinerarios formativos y de inserción, etc...) consigue el aumento del nivel de empleabilidad de la persona usuaria, nivel que se relaciona con mayores posibilidades reales de encontrar un empleo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ÁNGEL-URDINOLA, D.F.; SEMLALI, A.; BRODMANN, S. (2010): «Active Labor Market Programs in Arab-Mediterranean Countries: An Inventory of Youth Programs». *Disclosure Paper*, 1005. Recuperado en 16/02/2017 de: <http://www.youth-employment-inventory.org/downloads/alm-policy-notespwps.pdf>
- BELL, D.; BLANCHFLOWER, D. (2010): «Youth unemployment: déjà vu?», *Stirling Economics Discussion Papers*. 2010-04. Recuperado en 12/02/2017 de: [https://dspace.stir.ac.uk/bitstream/1893/2117/1/SEDP-2010-04 Bell-Blanchflower%5B1%5D.pdf](https://dspace.stir.ac.uk/bitstream/1893/2117/1/SEDP-2010-04%20Bell-Blanchflower%5B1%5D.pdf)
- CLIMENT, J. (2010): «Las tribulaciones de un orientador laboral en tiempos de crisis. Euroempleo», en I Jornadas EUROEMPLO SURGE «Protagonistas Caminando hacia el Empleo». Sevilla: Federación de Asociaciones Surge. Recuperado en 12/02/2017 de: [http://www.euroempleosurge.org/system/datos/24/original/Las%20tribulacion s%20de%20 un%20orientador%20laboral%20en%20tiem pos%20de%20crisis %20Jos%C3%A9%20Cle ment.pdf?1327307764](http://www.euroempleosurge.org/system/datos/24/original/Las%20tribulacion%20de%20un%20orientador%20laboral%20en%20tiempos%20de%20crisis%20Jos%C3%A9%20Clement.pdf?1327307764)
- CLIMENT, J.; NAVARRO, Y. (2016): «Nuevos retos en orientación laboral: de itinerarios personales de inserción a la construcción de marcas profesionales». *REOP Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*. Vol. 27 Nº 2, pp. 126-133. UNED – Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía.
- CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA (2004): «Proyecto sobre fortalecimiento de las políticas, sistemas y prácticas en materia de orientación permanente en Europa». *Resolución del Consejo y de los Representantes de los Gobiernos de los Estados de Bruselas*. Recuperado en 15/02/2017 de: http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-04-155_es.htm
- DE LA RICA, S. (2015): «Políticas Activas de Empleo; una Panorámica». *FEDEA policy papers*. Recuperado en 26/02/2017 de: <http://documentos.fedea.net/pubs/fpp/2015/01/FPP2015-01.pdf>
- ECOTEC RESEARCH AND CONSULTING LTD (2001): «Special Study of third system approaches to service provision and jobcreation». Recuperado en 02/02/2017 de: http://europa.eu.int/comm/employment_social/empl&esf/index_en.htm
- FERNÁNDEZ GARRIDO, J. (2008): «El papel de la Orientación Laboral». CCOO nectate a la Formación, 5. Recuperado en 02/02/2017 de: <http://www.fsap.ccoo.es/comunes/temp/recursos/1/116539.PDF>
- (2010): «El tiempo y el espacio de las actividades de Orientación». *Cuadernos del Mercado de Trabajo*, 5, 43-5. Recuperado en 06/02/2017 de: http://www.sepe.es/contenido/observatorio/mercado_trabajo/1848-1.pdf
- (2011): «Los retos de los servicios públicos de empleo: una visión externa». *Trabajo: Revista andaluza de relaciones laborales*, 24, 101-124.
- FERNÁNDEZ GARRIDO, J.; NAVARRO, Y.; CLIMENT, J. (2013): «¿Cuál es el Papel de las Políticas Activas de Mercado de Trabajo en Tiempos de Crisis?». *Barataria: Revista Castellano-Manchega de las Ciencias Sociales*, 15, 95-109.
- FERNÁNDEZ GARRIDO, J.; PORRAS, M. (1996): *Ponencia marco del área Lucha contra la pobreza y exclusión social. Promoción e inserción Sociolaboral. IV Jornadas de Intervención Social del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*. Tomo 1.
- GERME, J.F. (2002): Orientación Profesional, formación y empleo: prepararse para una profesión o adaptarse al mercado de trabajo. *Formación Profesional*, 26, 21-26.
- HAYES, C.; MURRAY, M. (2007): *Perception of the General Public on guidance and Guidance Services*. National Guidance Forum Report. Recuperado en 06/02/2017 de: [http://www.nationalguidanceforum.ie/documents/NGF_Consultative_Report %0Final.pdf](http://www.nationalguidanceforum.ie/documents/NGF_Consultative_Report%0Final.pdf)
- JIMÉNEZ, E.; BARREIRO, F.; SÁNCHEZ, J.E. (1998): *Los nuevos yacimientos de empleo. Los retos de la creación de empleo desde el territorio*. Barcelona: Fundación CIREM.

- KLUGE, J. (2010): «The Effectiveness of European Active Labor Market Programs». *Labour Economics*, 17, 904-918.
- LERHMAN, R.I. (1998): *Carrots and sticks: how does the New US Income support System encourage single parents to work*, en 2nd International Conference on Social Security (May, 1998). Jerusalem: International Social Security Association. Recuperado en 06/02/2017 de: www.issa.int/span/reunion/1998/jeru98s.htm
- LÓPEZ, M.J.; NAVARRO, Y. (2011): *Aspectos Psicosociales relacionados con la Orientación Laboral*. Material inédito Experto en Orientación e Inserción Laboral, Universidad de Huelva.
- MORA-GALIANA, R. (2008): *Conducta y asesoramiento vocacional preprofesional de los estudiantes universitarios: variables individuales el desarrollo de la carrera y servicios institucionales*, Tesis Doctoral, Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación, Universidad de Valencia, España, 2008.
- OCDE (2005): *Labour Market Programmes and activation strategies: Evaluating the impacts*. Paris: OECD employment outlook. Recuperado en 11/02/2017 de: <http://www.oecd.org/els/emp/36780874.pdf>
- OIT (1993): *Las Políticas de Mercado de Trabajo en la OCDE (Documento de trabajo 42)*. Ginebra: ILO/OIT. Recuperado en 06/02/2017 de: <http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/publ/docutrab/dt-42/texto.shtml>
- PRADINI, J. (2003): «La experiencia del grupo Meaux», en J.C. Millán (coord.), *La protección social como instrumento para promover la inclusión*. pp. 224-238. A Coruña: Instituto Gallego de Iniciativas Sociales y Sanitarias.
- RUESGA, S.M. (2011): *Políticas de Empleo en la perspectiva del desarrollo local*, en Primer Foro Mundial de Agencias de Desarrollo Local (Sevilla, 6-9 de octubre de 2011). Recuperado en 06/02/2017 de: http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0624/Empleo_y_Desarrollo_Local.pdf
- STANDING, G. (1990): El camino hacia el subsidio activo ¿otra forma de protección social o amenaza para la ocupación? *Revista Internacional del Trabajo*, 4, 499-516.
- VIDAL, J.; DÍAZ, G.; VIEIRA, M.J. (2001): *La oferta de servicios de orientación en las universidades españolas: innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria*. Madrid: MECED.
- WATTS, A.G.; FRETWELL, H.D. (2004): *Public Policies for Career Development. Case Studies and Emerging Issues for Designing Career Information and Guidance Systems in Developing and Transition Economies (informe técnico)*. Washington: World Bank.