

CARACTERIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y NECESIDADES DE MEJORA EN LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO

CHARACTERIZATION OF GOOD PRACTICES AND NEEDS IMPROVEMENT IN THE PUBLIC SERVICES OF GUIDANCE FOR THE EMPLOYMENT

Magdalena **Suárez-Ortega**¹
Universidad de Sevilla. Sevilla, España

María Fe **Sánchez-García**²
María del Carmen **García-García**
Universidad Nacional de Educación a Distancia.
Madrid, España

RESUMEN

Este estudio pretende identificar necesidades y experiencias/factores que caracterizan buenas prácticas en los servicios de empleo, desarrollándose en dos fases respectivamente. Para ello, se realizó un estudio mixto aplicándose un cuestionario a 214 usuarios de diversos servicios ubicados en la Comunidad de Andalucía y se realizaron entrevistas a 25 de ellos. Para el análisis de los datos se utilizó el análisis de contenido mediante la elaboración de un sistema de categorías, apoyado por la técnica DAFO y la triangulación. Los resultados muestran la existencia de necesidades vinculadas a la insuficiencia de las infraestructuras en los servicios, a la limitación temporal y horaria, y a la existencia de una excesiva burocracia; también se detectan insuficiencias en la información y una escasa orientación en lo que concierne a las competencias de gestión de la carrera. A su vez se identifican buenas prácticas asociadas a las actuaciones para mejorar el autoconocimiento y para reforzar la autoestima y la seguridad en la toma de decisiones, junto con actuaciones para optimizar la red de contactos y para desarrollar un conjunto de estrategias de búsqueda de empleo. La triangulación permitió identificar los puntos fuertes y

¹ Correspondencia: Magdalena Suárez-Ortega: Calle Pirotecnia, s/n - 41013, Sevilla. Correo-e: msuarez@us.es

² Este trabajo aporta resultados parciales del proyecto *La orientación del proyecto vital y profesional en la edad adulta: análisis de necesidades, valoración de servicios para el empleo e identificación de buenas prácticas* (2011-2013). Plan Nacional I+D+I, EDU2010-21873-C03-01, coordinado por M. T. Padilla-Carmona (U. de Sevilla).

débiles, concluyendo sobre la necesidad de incorporar un modelo más integral en estos servicios, con una red de recursos que facilite un seguimiento adecuado de las acciones orientadoras; así como reforzar las buenas prácticas implementadas y ampliar el esfuerzo por adaptarse mejor a las demandas y a las particularidades de los usuarios.

Palabras clave: Orientación profesional, servicios de orientación para el empleo, necesidades de orientación, buenas prácticas, orientador laboral.

ABSTRACT

This study aims to identify needs and experiences/factors that characterize good practices in the employment services, developing in two phases respectively. For this, a mixed study was carried out, applying a questionnaire to 214 users of various services located in the Region of Andalusia. 25 of them were also interviewed. For the analysis of the data, the content analysis was used by the elaboration of a category system, supported by the SWOT technique and the triangulation. The results indicate the existence of needs related to insufficient infrastructure in services, time and opening hour limitations, and excessive bureaucracy, as well as insufficient provision of information and poor career guidance skills. We also identified good practices associated with actions to improve self-knowledge and to strengthen self-esteem and decision-making as well as actions to optimize networking and to develop job-searching strategies. Triangulation enabled us to identify strong and weak points and to reach the conclusion that a more integrated model is needed for such services with a network of resources to facilitate adequate follow-up of guidance actions. It is also necessary to strengthen the good practices adopted and to make greater efforts to adapt better to users' needs and characteristics.

Key Words: Vocational guidance, employment career services, guidance needs, good practices, mixed method, job counselor.

Introducción

Los servicios de orientación para el empleo han venido desarrollando desde su creación (últimos años del siglo XX en España) una labor esencial para ayudar a las personas adultas desempleadas en su tránsito a un puesto de trabajo. En nuestros días esta labor es más relevante y necesaria si cabe pues, desde el contexto económico globalizado, asistimos a un escenario de crisis laboral (transformaciones en los perfiles profesionales y en las relaciones laborales, precariedad, desempleo, etc.), condiciones, donde las necesidades aumentan, al igual que se incrementan y diversifican los colectivos con necesidades de encontrar un empleo o mejorar el que ya tienen (Fernández Garrido, 2011). De ahí la importante labor de estos servicios y de los mecanismos de orientación para el empleo que se ponen en marcha en países tanto europeos como latinoamericanos (Melo-Silva, Lassance, & Soares, 2004; CEDEFOP, 2006; OCDE, 2004; Vuorinen & Watts, 2012). No obstante, en un marco sobradamente reconocido de educación y orientación a lo largo y ancho de la vida (CEDEFOP, 2006; Consejo de Europa, 2004, 2008; McCarthy, 2016), cabe preguntarse en qué medida los modelos institucionales de los servicios de empleo incorporan los principios de orientación permanente, al mismo tiempo que responden a las necesidades reales de orientación al empleo (González & Ledezma, 2009) de las personas adultas.

Ni que decir tiene que los ámbitos de actuación de la orientación profesional afrontan la necesidad de adaptar sus prácticas a la situación actual del mercado laboral y a los rápidos y constantes cambios socioeconómicos y tecnológicos en los que desde hace años estamos inmersos. Estos elementos contextuales obligan a los usuarios de los servicios/programas de orientación y formación para el empleo a considerar cómo van a influir estos cambios en su vida personal/profesional. Igualmente, cada vez más se refuerza la idea de que, si bien es ineludible la formación continua durante todo el ciclo vital, igual lo es asumir la necesidad de que esta vaya aparejada con una orientación a lo largo de la vida.

Desde ese planteamiento, diversos organismos europeos e internacionales vienen esforzándose en promover buenas prácticas en materia de orientación y formación para el empleo, entendiendo por *‘buenas prácticas’* aquellas acciones, experiencias, procedimientos o conductas que muestran resultados eficaces, satisfactorios y funcionales de y para la acción orientadora (Consejo de Europa, 2004; OCDE, 2004; CEDEFOP, 2006, 2009; OCDE y European Commission, 2004; OIT, 2009a; Vuorinen y Watts, 2011, 2012). Una de las preocupaciones de estos organismos es lograr un consenso sobre los objetivos de los sistemas de orientación (Watts, Sultana y McCarthy, 2010). Otra, conseguir el acceso de los ciudadanos a la orientación para el empleo de forma continuada y en igualdad de condiciones.

El modelo general de la orientación profesional de personas adultas en España se ubica particularmente en los Servicios Públicos de Empleo (SPE) y en el Subsistema de formación para el empleo³. Presenta una organización descentralizada a través de las comunidades autónomas, donde los programas/servicios se financian mediante subvenciones, y son gestionados por entidades sin ánimo de lucro como administraciones locales, organizaciones sindicales, asociativas, empresariales, etc. Las prácticas se basan en el modelo que inicialmente estableció el anterior Instituto Nacional de Empleo (INEM, años 90) con el objetivo prioritario de facilitar la inserción laboral de trabajadores desempleados y grupos en riesgo de exclusión. El traspaso de competencias de la Administración central a las Comunidades Autónomas permitió que estas últimas fueran desarrollando sus propios modelos con algunos matices y mejoras. Mantienen como finalidad primordial la inserción laboral inmediata, y se organizan de manera altamente estructurada y secuenciada. Los denominados *itinerarios de inserción* no alcanzan una visión integral de la carrera profesional, al no profundizar en la construcción del proyecto vital-profesional, un elemento fundamental para dar sentido y coherencia a la tarea de búsqueda de empleo y de formación permanente. En este sentido, autores como Krumboltz (2009), Krumboltz, Foley, & Cotter (2013), Lent & Brown (2013) y Lettmayt & Nehls (2011) coinciden en afirmar que no puede hablarse de una orientación profesional para el empleo de calidad, si no se adopta un enfoque integral que considere las distintas transiciones por las que pasa la persona en toda su complejidad (Sabirón, 2013). Pese a que las críticas más frecuentes sobre la temporalidad de los servicios de orientación para el empleo, la burocratización y excesiva rigidez de sus procesos, o la insuficiente adaptación a las necesidades reales de los usuarios (Álvarez y López, 2012; Aneas y Donoso, 2008; Dinamia, 2007; Guerrero, 2005), también es preciso considerar los recursos con los que cuentan, y los contextos y situaciones de inestabilidad desde los que frecuentemente trabajan los técnicos de empleo. Pues pese a todo ello, tanto estos servicios como el conjunto de las denominadas políticas activas de empleo han demostrado su efectividad en el cumplimiento de sus objetivos (Fernández Garrido, Navarro Aval y Climent Rodríguez, 2013; OECD, 2007; OIT, 2009b) y es indudable su papel clave al encontrarse en la primera línea de contacto con los individuos (McCarty, 2016).

³Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional; Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo; Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo; Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora del empleo y la reforma de las políticas activas de empleo.

De otro lado, mientras en países como Estados Unidos y en otros contextos europeos existe una tradicional preocupación por asegurar la cualificación de los profesionales que trabajan en los servicios de orientación y formación para el empleo dirigidos a jóvenes y adultos (Bobby, 2013; Hoppin y Splete, 2013; Schiersmann, Estelt, Katsarov, Mulvey, Reid, & Weber, 2012), en España los orientadores se enfrentan la mayor parte de las ocasiones en soledad a su cualificación profesional. En el actual momento de crisis, los orientadores deben ayudar a muchas personas con vidas laborales menos estables, intentando que los beneficios de la búsqueda de trabajo resulten compatibles con su proyecto de vida (Lent, 2013). Pero no se trata de ayudar a las personas a tomar una sola decisión de carrera, sino de lograr que su carrera sea satisfactoria (Krumboltz 2009), de capacitarlas para saber integrar las mejores opciones en sus esquemas vitales. En consecuencia, la orientación debe ir más allá de ayudar a las personas a encontrar trabajo y mantenerlo, debe dirigirse hacia un servicio más amplio de planificación de carrera, lo cual se dificulta en contextos de incertidumbre y vertiginosos cambios. Ello requiere profesionales cualificados y estrategias para ayudar a adaptarse creativamente a las condiciones cambiantes y nuevas oportunidades (Krumboltz, Foley y Cotter, 2013; Schiersmann et al., 2012).

A la luz de estos presupuestos, el análisis del modelo de orientación para el empleo desarrollado en España, evidencia la necesidad de adoptar cambios relevantes (CEDEOP, 2009; Iriarte, 2004; Manzanares Moya, 2013; Taveira y Rodríguez Moreno, 2010; Loidice, 2012), entre ellos:

- Adoptar prácticas más proactivas y coherentes con la idea de orientar a lo largo de la vida.
- Trabajar en red desde las distintas estructuras y programas para aprovechar los recursos disponibles y evitar duplicidades.
- Flexibilizar los protocolos de orientación para adaptarse a las necesidades y proyectos profesionales y vitales de cada usuario.
- Promover el desarrollo de sus competencias de autogestión de la carrera y de cambio personal.
- Asegurar la competencia y profesionalidad del personal orientador.

Desde este enfoque, las buenas prácticas en los servicios de orientación han de contemplar la ayuda al usuario para crear su propio proyecto vital y profesional.

Son todavía escasos en la literatura científica en España los trabajos que analizan los procesos de orientación para el empleo entre la población adulta (Chisvert Tarazona, 2014; Flores-Buils, Gil-Beltrán, Caballer-Miedes y Martínez-Martínez, 2012). Los existentes, en su mayor parte, se focalizan en determinados colectivos con situaciones de especial vulnerabilidad (García del Dujo y Martín, 2004; Aneas y Donoso, 2008; De la Fuente y González-Castro, 2009; Dinamia, 2007; Guerrero, 2005; Padilla-Carmona, Sánchez-García y Suárez-Ortega, 2012; Suárez-Ortega, 2008, 2013).

En la Comunidad de Andalucía, el desarrollo de los mecanismos de orientación profesional, al igual que en el resto de comunidades autónomas, ha ido configurando un modelo propio de actuación. La *Red Andalucía Orienta* es uno de los principales instrumentos del Servicio Andaluz de Empleo (SAE)⁴ para ofrecer orientación a todos los demandantes de empleo. Según datos del SAE (2012), esta red cuenta con más de 200 unidades de orientación en las que se han realizado 438.611 itinerarios personalizados de inserción.

⁴El SAE fue creado en 2002, mediante la Ley 4/2002, de 16 de diciembre. Su funcionamiento está regulado por el Decreto 96/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban sus Estatutos. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, 83, 37-47.

Con la finalidad de avanzar en el conocimiento sobre la práctica orientadora en este ámbito, el proyecto de investigación en el que se inscribe nuestro estudio se propone precisamente analizar los actuales servicios/programas de orientación y formación para el empleo de personas adultas, partiendo de una delimitación de sus necesidades frente al desarrollo profesional/vital. Para ello se asumen los criterios del Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP, 2006) como marco de referencia metodológico del análisis, tanto de las necesidades de los usuarios como de las buenas prácticas orientadoras. Se asume como *buenas prácticas* aquellas experiencias, procedimientos y conductas que, a juicio de los profesionales y usuarios, han mostrado resultados positivos en cuanto a la eficacia, satisfacción y utilidad de la acción orientadora.

En el contexto de Andalucía, las primeras fases de la investigación se dirigieron a describir el modelo institucional, y a estudiar las necesidades y la satisfacción de los usuarios a partir del estudio de casos (Rodríguez-Fernández, Suárez-Ortega, Padilla-Carmona, Chisvert-Tarazona y Martínez-García, 2012).

Como fase más avanzada de este proyecto, el presente trabajo recoge los resultados del estudio acerca de las prácticas orientadoras, articulado en los siguientes objetivos: (1) Identificar las necesidades de mejora en los programas/servicios de orientación para el empleo en Andalucía desde la perspectiva de los usuarios; (2) Identificar y analizar las buenas prácticas que presentan los servicios de empleo a partir de los puntos fuertes y débiles percibidos por los usuarios, concretamente, (a) detectar los puntos fuertes y débiles percibidos e (b) identificar las buenas prácticas que se derivan de las experiencias recogidas.

Método

Para la consecución de los objetivos planteados se adoptó una metodología mixta (Davies y Gannon, 2006; Creswell, 2011; Teddlie y Tashakkori, 2011; Denzin y Lincoln, 2011), desarrollándose la investigación en dos fases.

- *Fase I.* Se realiza un análisis de contenido (O'Connor, Netting y Thomas, 2008) de las respuestas expresadas por los usuarios en dos preguntas abiertas del *Cuestionario de orientación profesional de personas adultas* (Padilla-Carmona et al., 2012), cuyos enunciados son los siguientes: (a) *Señale otros aspectos que, a su juicio, necesitaría mejorar o añadirse a los servicios que se proporcionan;* (b) *Describa alguna experiencia positiva que haya tenido durante el proceso de orientación.* Este instrumento, utilizado en la primera fase de la investigación llevada a cabo en la Comunidad Autónoma de Andalucía (Rodríguez et al., 2012) está compuesto por 24 ítems que exploran la trayectoria y las necesidades de orientación de los usuarios de los servicios/programas. Se estructura en cuatro dimensiones: I) Información sobre sí mismo/a y situación actual; II) Trayectoria laboral y formación; III) Necesidades de orientación; IV) Opiniones sobre el proceso de orientación seguido. En la última dimensión, destinada a recoger sus valoraciones sobre las buenas prácticas y aspectos de mejora percibidos a partir de su experiencia, se integran las preguntas abiertas nº 22 y nº 23, que analizamos en este trabajo.

Dicho cuestionario fue sometido a un estudio de validez y fiabilidad (Padilla-Carmona et al., 2012). La validez de contenido se analizó mediante el juicio de 23 expertos/os, todos ellos investigadores y orientadores especializados en el campo de la psicopedagogía y la orientación profesional. El análisis de fiabilidad mediante estudio factorial y método alpha de Cronbach arroja un coeficiente de 0.94 para el inventario en su conjunto, 0.91 en la sub-escala de *Gestión de la carrera*, 0.86 en la sub-escala de *Planificación de metas*, y 0.75 en la de *Búsqueda de empleo*.

- *Fase II*. Se realizaron entrevistas semiestructuradas de acuerdo con los objetivos del estudio (Lincoln y Denzin, 2000; Tanggaard, 2009). Estas se realizaron telefónicamente mediante cita previa, empleando un guion compuesto por las cuatro dimensiones siguientes: (a) *El orientado y su situación* (¿Cuál es su situación laboral actual?, ¿Por qué acude a un servicio de orientación?, ¿Qué demanda del servicio?...); (b) *La atención recibida en el servicio* (¿En qué medida siente que la atención recibida se ajusta a sus necesidades?, ¿Cómo percibe la acción orientadora y la labor del orientador/técnico?, ¿El servicio se adapta a sus necesidades, condiciones horarias, personales, etc.?, ¿Qué opina acerca de la formación del orientador?...); (c) *Valoración general sobre el servicio* (¿Qué opinión le merece el servicio de orientación?, ¿Se responde a la demanda?, ¿Las acciones de orientación son funcionales para encontrar un trabajo, o mejorar la empleabilidad?, ¿Los recursos son óptimos?...); (d) *Necesidades y mejoras percibidas (puntos débiles y fuertes, respectivamente)* (¿Qué aspectos se deberían mejorar en el servicio?, ¿Qué añadiría para mejorarlo y por qué?, ¿Qué aspectos considera una buena práctica?, ¿por qué?..).

Los 23 expertos/os que participaron en la fase anterior también apoyaron la validación de las dimensiones y cuestiones que conformaron el guion de las entrevistas.

Este método, mixto y en dos fases, permite explorar el objeto de estudio desde una perspectiva heterogénea y en profundidad (Flick, 2011); abundando en los datos cuantitativos que aportaron los sujetos en la primera fase para progresar en las intersubjetividades y significados, triangulándolos con los datos cualitativos (Brinkmann, 2011; Taylor y Bodgan, 1986). La recogida de información se desarrolló durante 2012 y el primer semestre de 2013.

Muestra

Una muestra de 139 personas inscritas en el SAE y usuarias del programa Andalucía Orienta (55% mujeres y 45% hombres; la moda de edad se sitúa en 36 años) completó las preguntas abiertas, lo que representa el 65% de la muestra global (N=214). Esta se seleccionó mediante muestreo incidental (en función de los programas que aceptaron participar en la investigación), integrada en su mayoría por personas desempleadas (91%) o con necesidades de mejora de empleo (9%). A la pregunta 22 contestaron 97 usuarios, y a la pregunta 23 contestaron 122.

La submuestra entrevistada fue de 25 sujetos (16 mujeres y 9 hombres), seleccionada atendiendo a dos criterios: (a) Haber respondido positivamente a un apartado específico sobre disponibilidad para ser entrevistado/a, y (b) haber aportado en las preguntas abiertas información relevante para la investigación y resultar interesante profundizar en ella.

Procedimiento de análisis

A partir del análisis de contenido generado en los discursos de los usuarios, se aplicó un procedimiento de reducción y codificación de datos, obteniendo un sistema de categorías y subcategorías (Taylor y Bodgan, 1986; Carrero Planes, Soriano Miras y Trinidad Requena, 2012), a partir de las preguntas abiertas del cuestionario. Estas han sido analizadas inicialmente en términos de frecuencias, relacionando categorías y criterios teóricos⁵ sobre necesidades educativas y buenas prácticas en orientación. Realizadas las entrevistas, todo el material discursivo fue transcrito y analizado atendiendo a dos dimensiones principales:

- Experiencias positivas o puntos fuertes (buenas prácticas)

⁵ Concretamente, los criterios de garantía de calidad, utilizados como lista de comprobación, recogidos por el CEDEFOP (2006), sobre: (a) la participación de los usuarios; (b) la competencia profesional de los orientadores; y (c) la mejora del servicio.

- Aspectos mejorables en los servicios o puntos débiles (y necesidades educativas/orientadoras derivadas de los mismos)

Dicha información se trianguló al tiempo con la procedente de las entrevistas, a fin de abundar y progresar en el discurso subjetivo y estructuras de significados (Brinkmann, 2011; Salazar y Cannella, 2011). Tras el proceso de análisis se obtuvo un sistema de categorías mixto (que incluye categorías deductivas e inductivas) estructurado en 12 categorías y 56 subcategorías. En las tablas 1 y 2 se presenta dicho sistema de categorías, incluyendo la codificación y descripción de las mismas, su ejemplificación y el recuento de frecuencias. La tabla 1 se refiere a las categorías que representan experiencias positivas y la tabla 2 recoge las categorías relativas a los aspectos de mejora en los servicios de orientación para el empleo según los usuarios.

TABLA 1. Sistema de categorías relativas a las Experiencias positivas

Categorías	Subcategorías
Se clasifica el tipo de servicios dentro del cual se ha recibido la ayuda orientadora.	
CATEGORIA 1 Formación recibida en el servicio [FORMASER] (frec =13)	1.1 Talleres de empleo 1.2 Programa de experiencias profesionales 1.3 Formación en informática 1.4 Otra formación
Se clasifica el tipo de formación recibida gracias a la intermediación o intervención del servicio⁶	
Ejemplificación: <i>Gracias a ellos realicé un taller de oficio, conseguí mucho a raíz de ese taller. He realizado unas prácticas y ahora realizo cursos, me va muy bien (AA37)</i>	
CATEGORIA 2 Profesionalidad del orientador [PROFESIO] (frec=30)	2.1 Implicación en el proceso 2.2 Habilidades de comunicación 2.3 Trato al usuario 2.4 Preparación del orientador 2.5 Actitud motivadora
Se analiza cómo ha sido el comportamiento, actitud, formación y profesionalidad del orientador en los servicios	
Ejemplificación: <i>La técnica es una gran profesional, me escucha y me atiende muy correctamente, te hace sentir capaz de todo, y te anima al duro trabajo que es buscar empleo (AA78)</i>	
CATEGORIA 3 Conocimientos aportados por el servicio [CONOCSE] (frec=48)	3.1 Información general 3.2 Información sobre formación 3.3 Herramientas y recursos 3.4 Entrevista 3.5 Currículum
Se recoge qué tipo de información y conocimientos ha aportado el servicio al usuario	
Ejemplificación: <i>Conocimiento de nuevas herramientas de empleo (AA47)</i>	
CATEGORIA 4 Ayuda recibida en el servicio	4.1 Autoconocimiento personal 4.2 Fomentar la autoestima y la motivación

⁶ Las subcategorías del sistema también son descritas en el proceso de generación del mismo. Dadas las limitaciones de espacio no se incluyen estas descripciones, sin embargo, aportamos algunos ejemplos: Categoría 2, subcategoría 2.2 *Estrategias*: El orientador domina habilidades de comunicación, como la escucha activa y la empatía; Categoría 4, subcategoría 4.1 *Autoconocimiento personal*: Se refiere al apoyo al usuario para descubrir habilidades y destrezas que favorezcan su autoconocimiento personal en el proceso de búsqueda de empleo e inserción laboral; Categoría 10, subcategoría 10.4 *Inserción profesional*: El servicio cumple con los compromisos de empleabilidad y contratación de los usuarios.

Categorías	Subcategorías
[AYUDASER] (frec=80)	4.3 Red de contactos 4.4 Planificación del proyecto profesional 4.5 Ayuda en trámites 4.6 Gestión de Prácticas en empresas 4.7 Formación 4.8 Búsqueda de empleo

Se clasifican las valoraciones que aportan los usuarios sobre la ayuda subjetiva que ofrece el servicio

Ejemplificación:

Ayudarme a reflexionar sobre nuevos sectores, dar confianza en mis posibilidades (AA88)

Descubrir mis actitudes positivas, lo que puedo aportar a un trabajo (lo positivo y lo negativo) (AA107)

CATEGORIA 5

Organización del servicio

[ORGANSER]

(frec=4)

5.1 Accesibilidad al servicio

5.2 Gestión de ofertas de empleo

Se recoge la valoración positiva de los usuarios sobre la organización del servicio de orientación

Ejemplificación:

El equipo de orientación gestiona bien las posibilidades de ofertas de trabajo y practicas además recibes ayuda psicológica (AA73)

Fuente: Elaboración propia

TABLA 2. Sistema de categorías relativas a los Aspectos mejorables en los servicios

Categorías	Subcategorías
Se categoriza la tipología de las necesidades de información percibidas	
CATEGORIA 6	6.1 Empleo
Necesidad de información	6.2 Formación
[INFORSER]	6.3 Ayudas
(frec=29)	6.4 Sectores profesionales
	6.5 Contratos
Se analiza la información recibida en diferentes ámbitos: empleo, formación, sectores profesionales	
Ejemplificación:	
<i>Preparación de documentación y ayuda en los trámites y en la gestión de bolsas de empleo (AA43)</i>	
CATEGORIA 7	7.1 Autoempleo
Necesidad de orientación	7.2 Proyecto profesional:
[ORIENSER]	7.3 Estrategias
(frec=21)	7.4 Itinerario de inserción
Se analiza y valora realmente la orientación que demandan los usuarios frente al empleo, autoempleo, proyecto profesional, itinerario de inserción, etc.	
Ejemplificación:	
<i>Es muy difícil que el Servicio Andalucía Orienta ofrezca orientación y/o citas a corto plazo, tardan meses en ofrecerte un día para la atención individual e incluso en algunas entidades no se admiten nuevos usuarios (AA109)</i>	
CATEGORIA 8	8.1. Sectores emergentes
Necesidad de formación	8.2 Certificados profesionales
[ORIFORSER]	8.3 Formación especializada
(frec=22)	

Categorías	Subcategorías
<p>Se clasifica el tipo de oportunidad que se da al usuario para realizar la formación (certificados de profesionales, sectores emergentes, formación especializada...)</p> <p>Ejemplificación: <i>Mayor comunicación (AA97)</i> <i>No tienen en cuenta a personas con formación universitaria (A04)</i></p> <p>CATEGORIA 9 Cualificación y actitud del orientador [CUALORISER] (frec=20)</p>	<p>9.1 Escasa preparación, sin especialización 9.2 Falta de habilidades sociales y motivación 9.3 Poca implicación en el proceso 9.4 No adecuación al perfil del usuario 9.5 Mejorar el proceso</p>
<p>Se extraen las opiniones generales que transmiten los usuarios sobre el orientador/técnico respecto a su formación, habilidades sociales, trato al usuario, implicación personal y profesional en el proceso de orientación, etc.</p> <p>Ejemplificación: <i>Un profesional de la orientación debe tener ciertas habilidades para tratar a las personas (empatía, escucha activa....) no todos los profesionales por los que he pasado están formados adecuadamente (AA34)</i></p> <p>CATEGORIA 10 Expectativas [EXPECSEER] (frec=45)</p>	<p>10.1 Falta confianza 10.2 Ningún conocimiento ni ayuda recibida 10.3 Acceso a través de red a convocatorias 10.4 Inserción profesional 10.5 Mayor seguimiento de los servicios 10.6 Fomentar las prácticas</p>
<p>Se clasifican las expectativas que tiene el sujeto sobre el servicio de orientación</p> <p>Ejemplificación: <i>Fomentar el empleo y no poner trabas para realizar unas prácticas o poder encontrar trabajo, reducir la burocracia y adaptarse a las necesidades de las personas (AA53)</i></p>	
<p>Se clasifica el trato recibido en el servicio según la opinión de los usuarios</p> <p>CATEGORIA 12 Estructura y metodología de las acciones de orientación en el servicio [ACCIONSER] (frec=32)</p>	<p>12.1 Excesiva burocracia y requisitos 12.2 No se adaptan a las necesidades y características de los sujetos 12.3 Mala coordinación 12.4 Escaso tiempo de atención 12.5 Escasa infraestructura 12.6 Insuficientes servicios de Orientación</p>
<p>Se extraen las opiniones de los usuarios acerca de la estructura y metodología de las acciones de orientación desarrolladas en los servicios.</p> <p>Ejemplificación - Mayor adaptación a los perfiles de las personas (AA99) - Pocas horas, deberían ser más (A17) - Es un servicio que debe prestarse a desempleados nada más que darse sin empleo, en mi opinión se ofrece un poco tarde (AA47)</p>	

Fuente: Elaboración propia

Por último, se integró la técnica DAFO en el análisis (Jiménez Vivas, 2009) con la pretensión de hacer un balance acerca de las buenas prácticas (puntos fuertes) y de los aspectos a mejorar (puntos débiles) en los servicios.

Resultados

Necesidades de mejora en los servicios de orientación para el empleo

Con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios sobre la información profesional recibida, encontramos que el 76% perciben no recibir suficiente información sobre la formación y las prácticas en empresas. Un 12% perciben necesidades de información relativas al proceso de inserción laboral y hacia las ayudas o trámites administrativos sobre desempleo y autoempleo.

Considerando el contenido de las entrevistas, encontramos estabilidad en los datos. Se concreta la necesidad de información sobre ofertas de empleo, el proceso de preparación del usuario en su dimensión personal (motivación y actitud positiva frente al empleo), y un análisis de su disponibilidad real para la inserción laboral. Ejemplificaciones:

Dar oportunidad de hacer prácticas en empresas... y la seguridad para encontrar un empleo (Informante 17, entrevista).

Una mayor oferta de empleo para estudiantes y ofrecer más información sobre los estudios (Informante 11, entrevista).

Información sobre sectores profesionales emergentes y ver cómo podemos acceder a ellos (Usuario 56, cuestionario).

Intentamos averiguar asimismo, qué necesidades concretas de formación/orientación perciben los usuarios. Encontramos que del total de respuestas ofrecidas, el 40% percibe necesidades de orientación sobre estrategias de búsqueda de empleo, un 28% sobre el proyecto profesional, y un 32% sobre el autoempleo.

Esta información se encuentra apoyada por el sentido de la información cualitativa. Precisamente, puede apreciarse cómo los usuarios manifiestan necesidades relacionadas con el desarrollo de competencias centradas en: (a) la búsqueda de empleo y procesos de re-inserción laboral, y en (b) el autoempleo o procesos de emprendimiento. Ejemplificaciones:

Más orientación para encontrar empleo (Usuario 32, cuestionario).

Más información sobre servicios de búsqueda de empresas y alguna charla sobre búsqueda de empleo (Usuario 98, cuestionario).

Orientación para poder cambiar de profesión (Usuario 31, cuestionario).

Se debería orientar más hacia la creación de tu propio empleo y dar oportunidades formativas (...), incluyendo las prácticas en empresas que sean buenos ejemplos para emprender (Informante 17, entrevista).

Los usuarios también han revelado aspectos relacionados con la confianza y expectativas que tienen sobre los servicios. En esta categoría se obtiene una información cualitativa muy valiosa, que afecta a la estructura de los servicios, a la metodología de las acciones de orientación y a la atención al usuario. En consonancia, se detectan algunas necesidades de mejora:

- Las acciones de orientación deberían adaptarse más a los usuarios, considerando sus características personales y grupales. *Que se adapten a nuestras necesidades y circunstancias (Informante 19, entrevista).*
- Los usuarios reclaman un aprendizaje para tomar conciencia sobre la realidad laboral y no formarse expectativas profesionales sesgadas. *No tenía muy claro lo difícil que era encontrar trabajo; eso me desmotivó cuando empecé a buscar en serio y no encontré nada (Informante 23, entrevista).*

- Los usuarios sienten la necesidad de trabajar más tiempo con los orientadores para desarrollar competencias de gestión de la carrera. En ellos perciben a menudo una falta de cualificación específica. *Es poco el tiempo de atención, pocas horas, deberían ser más* (Informante 21, entrevista). *Hay veces que no responden a mis dudas, o no saben decirme cómo podría avanzar más* (Informante 16, entrevista).
- Se percibe un exceso de burocracia respecto a las acciones de orientación y una infraestructura exigua para atender a la población desempleada. *Son insuficientes los servicios; es necesario ampliar el número de horas* (Informante 13, entrevista). *También la oficina de orientación debería estar aquí todo el año, no solamente seis meses, ahora mismo está cerrada* (Informante 5, entrevista); *Hay muy pocos técnicos y mucha gente en paro* (Informante 14, entrevista).
- Por último, los usuarios requieren una mayor coordinación entre profesionales, centros y servicios. *Falta coordinación con otros centros* (Informante 17, entrevista).

Puntos fuertes y débiles detectados en los servicios de empleo

Considerando la información analizada, y una vez elaborada la matriz DAFO, pueden apreciarse las principales debilidades y fortalezas relativas a la dimensión interna de los servicios, como también ciertas amenazas y oportunidades atendiendo a la dimensión externa de los mismos (Tabla 3).

TABLA 3. Triangulación de la información y aplicación de la técnica DAFO

	Debilidades	Fortalezas
Factores internos	<p>Escasa información sobre ofertas de empleo. También sobre cursos de formación con prácticas e idiomas.</p> <p>Escasa orientación sobre autoempleo y para la elaboración de proyectos empresariales.</p> <p>Mínima orientación sobre la elaboración de proyectos profesionales.</p> <p>Plazos largos y listas de espera amplias para recibir orientación.</p> <p>Insuficiente duración y continuidad de las acciones de orientación.</p> <p>Escasos recursos y mínima coordinación de los orientadores dentro de los diferentes servicios y/o programas.</p> <p>Exceso de burocracia y de requisitos de acceso y permanencia en el servicio.</p>	<p>Amplia orientación sobre cómo realizar el IPI, en los casos en los que se contempla.</p> <p>Enriquecedora formación recibida por el usuario gracias al servicio.</p> <p>Amabilidad, trato profesional correcto.</p> <p>En general, actitud motivadora del orientador.</p> <p>Amplio asesoramiento sobre estrategias útiles para la búsqueda de empleo.</p> <p>El paso por el servicio (contactar con un profesional y con otras personas en similar situación), mejora la autoestima y la motivación para el empleo.</p> <p>El servicio facilita cierta información sobre ofertas de trabajo, prácticas profesionales y contratos laborales (intermediación).</p>
	Amenazas	Oportunidades
Factores externos	<p>Falta de expectativas y confianza sobre los servicios y sus profesionales.</p> <p>Escasa coordinación con otras entidades y centros colaboradores.</p> <p>Mala gestión para fomentar el empleo y organizar prácticas en empresas.</p> <p>Recortes presupuestarios del estado, que afecta no sólo a la organización sino también a su vida y a la situación laboral y profesionalidad de los orientadores.</p>	<p>Entidades de formación y empleo, que podrían dirigir sus esfuerzos hacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Una mayor integración de servicios/recursos. -Facilitar formación y reciclaje a los orientadores. -Adecuar la oferta de formación para el empleo a las necesidades reales del mercado laboral y de los destinatarios. -Agilizar los procesos de orientación, formación y búsqueda de empleo al usuario, sobre todo a aquellos con necesidades más inmediatas.

Fuente: Elaboración propia

Aplicada la técnica DAFO en el proceso de análisis, se obtienen una serie de puntos fuertes y débiles detectados en los servicios desde la perspectiva de sus usuarios (Tabla 4).

TABLA 4. Principales puntos fuertes y débiles detectados

Buenas prácticas	Necesidades educativas/orientadoras
<ul style="list-style-type: none"> - Amplio asesoramiento sobre recursos y estrategias útiles para la búsqueda de empleo. - Ayuda sobre el autoconocimiento personal y fomento de la autoestima. - Ofrecer información profesional y acceso a la formación para el empleo. - Facilitar prácticas en empresas, con posibilidad de contratación. - Las acciones de orientación ayudan explorar y clarificar competencias profesionales y, sobre todo, emocionales. - Un trato loable y amable por parte del orientador. - El orientador: a) se implica en la orientación; b) motiva al usuario. - El paso por el servicio conlleva una mejora en los usuarios motivada por: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El contacto con el orientador. ▪ La atención personalizada. ▪ El trabajo en grupo y la relación con otras personas en similar situación. ▪ El refuerzo de la autoestima/motivación para el empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación insuficiente en sectores laborales emergentes y especializados. - Respecto a la orientación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se adecua al perfil del usuario en todas las ocasiones. ▪ Escasa orientación para el autoempleo y la elaboración de proyectos de emprendimiento. ▪ Mínima orientación sobre la elaboración de proyectos profesionales, y escaso seguimiento de la acción orientadora. - Exceso de burocracia en la organización del servicio. - Insuficiente coordinación con otros servicios de empleo. - Mínimo compromiso de inserción profesional tras el proceso de orientación. - Servicios insuficientes y poco ágiles dada la alta demanda. Plazos largos y listas de espera amplias. - El usuario demanda que las acciones de orientación se amplíen y tengan mayor continuidad.

Fuente: Elaboración propia

Buenas prácticas en los servicios de orientación para el empleo

Atendiendo al objetivo 2b del estudio, el análisis de las respuestas a la pregunta abierta número 23 del cuestionario (experiencias positivas durante el proceso de orientación) ha permitido identificar en primer lugar valoraciones favorables sobre la formación recibida. Concretamente, el 33% de usuarios manifiesta haber recibido formación útil para el empleo, a un 28% el servicio le ha facilitado el acceso a cursos de formación y a un 39% la incorporación a programas vinculados con experiencias profesionales. Esta información aparece en las experiencias narradas, cuando plantean: *Realicé un taller de oficio* (Usuario 37, cuestionario); *Me informaron de un curso de redes, hice las prácticas y ahora estoy trabajando* (Usuario 8, cuestionario).

Los usuarios igualmente han valorado la profesionalidad del orientador destacando, por orden decreciente: (a) un trato correcto (31%); (b) una actitud motivadora ante los usuarios (27%); (c) el dominio de habilidades de comunicación; y (d) la implicación activa en el proceso de orientación (21%, respectivamente). En las entrevistas se narran experiencias positivas en esta línea, destacando como buenas prácticas: (a) la implicación del orientador y el compromiso de este con el usuario; (b) el dominio de habilidades de comunicación como la escucha activa y empatía, y; (c) un trato correcto y una buena atención personalizada.

Lo que más valoro es la cordialidad y el compromiso, pues tienes que sentir que al orientador le importa tu situación, eso da tranquilidad y confianza y hace que te impliqués (Informante8, entrevista); *El orientador tiene una actitud motivadora, da ánimos para seguir buscando y cierta esperanza para encontrar algo; hace que confíe en mis posibilidades* (Informante 18, entrevista).

Los usuarios también destacan como buena práctica el contenido de la orientación, sobre todo en técnicas de búsqueda de empleo (71% de usuarios), y en la formación para la elaboración de proyectos profesionales (19%) y los nuevos yacimientos de empleo (10%). Asimismo es valorable la ayuda recibida sobre autoconocimiento (20%), y el haber ampliado la red de contactos gracias al servicio (27%). Triangulando esta información con la obtenida en las entrevistas encontramos puntos de acuerdo, sintetizando en opinión de los usuarios algunas buenas prácticas:

- La oportunidad que brindan los servicios de orientación para aumentar la red de contactos. *He conocido a otras personas con mi misma problemática y eso ayuda...* (Informante 17, entrevista).
- La posibilidad de actualizar el perfil profesional y adquirir motivación sobre la búsqueda de empleo. *He comprobado que tenía conocimientos para buscar empleo, y eso me hace sentir más seguro de mí mismo* (Informante 4, entrevista).
- Aprender a reflexionar sobre sus inquietudes, necesidades y expectativas, lo que les permitirá tomar decisiones y valorarlas más realísticamente. *Conocer mejor mi perfil personal y profesional* (Usuario 3, cuestionario); *Mejorar mi autoestima* (Usuario 32, cuestionario).
- Adquirir información profesional, destacando el acceso a numerosos recursos para el empleo. *Gracias a la información que me dieron conseguí un trabajo aunque fue algo eventual* (Usuario 53, cuestionario).

Conclusiones y discusión

Teniendo en consideración los hallazgos encontrados, a continuación presentamos las principales conclusiones sobre buenas prácticas y necesidades de mejora en los servicios de orientación de Andalucía. Específicamente, respecto al *objetivo 1*, se concluyen las siguientes necesidades de mejora según los usuarios:

- La información que estos reciben es escasa. Especialmente en lo que se refiere a prácticas en empresas y contratos de trabajo.
- La formación/orientación se percibe insuficiente. Concretamente se revelan necesidades sobre el desarrollo de competencias de gestión de la carrera.
- Las acciones de orientación necesitan adecuarse mejor a las demandas de los usuarios, considerando su idiosincrasia.
- Los usuarios perciben un exceso de burocracia respecto a las acciones de orientación, lo que es coincidente con los hallazgos de otros estudios (Álvarez Pérez y López Aguilar, 2012; Aneas y Donoso, 2008; Dinamia, 2007; Guerrero, 2005), y una escasa infraestructura para atender a la población demandante.
- Los servicios están limitados en personal, la disponibilidad temporal es mínima, y los horarios son limitados y rígidos.

Los principales puntos fuertes y débiles percibidos por los usuarios (*objetivo 2a*) aluden respectivamente a:

- El amplio asesoramiento percibido sobre las técnicas de búsqueda de empleo y el autoconocimiento; la motivación para la inserción; la ampliación de la red de contactos; la

ayuda en la gestión y tramitación; la posibilidad de actualizar el perfil profesional; el trato loable del orientador; y la seguridad que este aporta para tomar decisiones.

- La escasa información, formación y orientación para el empleo; la insuficiencia de personal e infraestructura; un aumento en la coordinación entre los diferentes servicios de empleo y entidades colaboradoras; una mayor especialización en la cualificación de técnicos, específicamente en temas de emprendimiento y elaboración de proyectos profesionales, en coincidencia con otros estudios llevados a cabo en años anteriores (Aneas y Donoso, 2008; Dinamia, 2007).

Finalmente, y considerando los hallazgos encontrados, pueden concluirse como buenas prácticas (CEDEFOP, 2006; Consejo de Europa, 2008, 2013) (*objetivo 2b*) en los servicios de empleo las siguientes:

- La propia estructura desde el modelo de referencia. Los servicios en Andalucía son especialmente demandados y necesarios más que nunca en la actualidad. Si bien necesita mejorarse la tríada información, formación y orientación, desde un modelo más personalizado con recursos y apoyo suficiente.
- Los conocimientos que aporta el paso por el servicio son valorados por los usuarios. Sobre todo respecto al autoconocimiento y para reforzar la autoestima, la seguridad en la toma de decisiones, y el aprendizaje sobre estrategias de búsqueda de empleo. Todo ello en conexión con el aumento de la red de contactos, que permite al usuario compartir experiencias con personas con situaciones y necesidades similares.
- En general, también se destaca como buena práctica la profesionalidad y el perfil profesional de los técnicos/orientadores de estos servicios. Sobre todo es valorable el trato y la actitud motivadora hacia los usuarios. En menor medida el dominio de habilidades de comunicación y la implicación activa en el proceso de orientación.

Atendiendo a la información de conjunto puede concluirse también, que la acción orientadora depende mucho del enfoque y profesionalidad del propio orientador, de su cualificación, motivación, y creencias acerca de la orientación. Si bien, la escasa consideración social y política que se viene dando a la orientación profesional (visible en la inestabilidad de estos programas y en la situación laboral de sus profesionales), unido a los recortes presupuestarios en esta materia, no propician la mejora de la acción orientadora. Estas conclusiones son consistentes con las de Oliveira-Silva y Silva (2015) quienes plantean que el núcleo principal de los procesos de intervención en orientación para el empleo debería ser la planificación y la exploración para la carrera. Al mismo tiempo, coincidimos con Wong (2016) cuando plantea la urgencia de desarrollar políticas y medidas que permitan el desarrollo de competencias para la gestión de la carrera desde una perspectiva holística y el respeto de la equidad social.

Como vemos, el análisis del modelo de orientación para el empleo desarrollado en España, evidencia la necesidad de adoptar cambios relevantes, en una línea consistente con los planteamientos de otros estudios (CEDEFOP, 2009; Iriarte, 2004; Taveira y Rodríguez Moreno, 2010; Loiodice, 2012). La orientación ofrecida en los servicios ha de insistir en la inclusión de una dimensión personal además de la profesional (Sánchez García, 2013), tendiendo hacia la formación de servicios más holísticos que integren la educación para la carrera y la atención al desarrollo de competencias profesionales/personales de los usuarios (Krumboltz, Foley y Cotter, 2013; Manzanares Moya, 2013; Sanz López y Manzanares Moya, 2016). Sólo así, ayudaremos a la persona a tomar las riendas de su propio proyecto profesional/vital y a empoderarse para gestionarlo y desarrollarlo a lo largo de su vida. Igualmente los servicios han de contar con una

red de recursos que facilite un seguimiento adecuado de las acciones orientadoras, debiendo reforzar y dar continuidad a las buenas prácticas implementadas.

Este estudio plantea unas limitaciones metodológicas relativas sobre todo al número de participantes que conforman la muestra, así como a la necesidad de complementar los hallazgos encontrados con otros que ayuden a explicar mejor la orientación para el empleo desarrollada en los servicios. Si bien aunque para un estudio cualitativo con el propósito planteado consideramos que trabajamos con un número aceptable de participantes, resultaría de interés complementar el perfil de informantes incluyendo a profesionales de los servicios.

En este sentido, la prospectiva inmediata sugiere la ampliación con estudios correlacionales que ayuden a explicar desde una metodológica complementaria la orientación laboral desarrollada en los servicios de empleo. El avance en esta línea investigadora se alinea en la perspectiva de contribuir a superar la *asignatura pendiente* de proporcionar evidencias empíricas acerca del impacto de las acciones y prácticas orientadoras (McCarthy, 2016). Y asimismo, en la construcción de un modelo competencial del orientador profesional en España (Schiersmann et al., 2012), que responda a las necesidades identificadas y facilite las políticas públicas para una mejor cualificación de los profesionales de la orientación que redunde en la calidad de los servicios.

Referencias bibliográficas

- Aneas, A. y Donoso, T. (2008). Estudio sobre los procesos de integración laboral de los inmigrantes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19(1), 51-60.
- Álvarez Pérez, P.R. y López Aguilar, D. (2012). Centralidad del trabajo y estabilidad del proyecto profesional y vital. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(1), 13-25.
- Brinkmann, S. (2011). Interviewing and the production of the conversational self. In N. K. Denziny M. D. Giardina (Eds.), *Qualitative inquiry and global crisis* (pp. 56-75). Walnut Creek, CA: Left Coast.
- Bobby, C.L. (2013). The Evolution of Specialties in the CACREP Standards: CACREP's Role in Unifying the Profession. *Journal of Counseling and Development*, 91(1), 35-43.
- Carrero Planes, V., Soriano Miras, R.M. y Trinidad Requena, A. (2012). *Teoría fundamentada. El desarrollo de teoría desde la generación conceptual*. Madrid: CIS.
- CEDEFOP (2006). *Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de herramientas de referencia comunes en Europa*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, European Centre for the Development of Vocational Training.
- CEDEFOP (2009). *Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, European Centre for the Development of Vocational Training.
- Chisvert Tarazona, M. C. (2014). Revisión del desarrollo de la orientación sociolaboral como política activa de empleo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 25(1), 8-24.
- Consejo de Europa (2004). *Proyecto de Resolución del Consejo y de los representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, sobre el fortalecimiento de las políticas, sistemas y prácticas en materia de orientación permanente en Europa*. Consejo de la Unión Europea (18 de mayo de 2004) 8448/04, EDUC89SOC179.

- Consejo de Europa (2008). *Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies*. 2905th Education. Youth and Culture Bruselas: Consejo de Europa de 21 de noviembre de 2008.
- Consejo de Europa (2013). *Recomendación del Consejo de 22 de abril de 2013 sobre el establecimiento de la Garantía Juvenil* (2013/C 120/01). Diario Oficial de la Unión Europea, 24-04-2013.
- Creeswell, J.W. (2011). Controversies in Mixed Methods Research (269-284). En N. K. Denzin & Y. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*, California, Thousand Oaks, SAGE Publications, In.
- Davies, B. & Gannon, S. (2006). *Doing collective biography: Investigating the production of subjectivity*. New York, NY: Open University Press.
- De la Fuente, R. y González-Castro, J.L. (2009). Empleo, formación e inserción de colectivos en riesgo de exclusión. Un reto social y económico para la empresa receptora. *Bordón*, 61, 33-46.
- Denzin, N.K. & Lincoln, Y. (2011). *Handbook of Qualitative Research*. California, Thousand Oaks. SAGE Publications, In.
- Dinamia (2007). *Perfil profesional del/la técnico/a de orientación para el empleo*. Madrid: FOREM (Documento interno).
- Fernández Garrido, J. (2011). Los retos de los servicios públicos de empleo: una visión externa. *Trabajo*, 24, 101-124.
- Fernández Garrido, J. Navarro Aval, Y. y Climent Rodríguez, J.A. (2013). ¿Cuál es el papel de las políticas activas de mercado de trabajo en tiempos de crisis? *Barataria, Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 15, 95-109.
- Flick, U. (2011). Mixing methods, triangulation, and integrated research: Challenges for qualitative research in a world of crisis. En N. K. Denzin y M. D. Giardina (Eds.), *Qualitative inquiry and global crisis* (pp. 132-152), Walnut Creek, CA: Left Coast.
- Flores-Buils, R., Gil-Beltrán, J.M., Caballer-Miedes, A. y Martínez-Martínez, M.A. (2012). La orientación vocacional a través de la Revista Española de Orientación y Psicopedagogía: estudio cuantitativo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(2), 42-59.
- García del Dujo, A. y Martín, V. (2004). Perfil laboral y necesidades de formación en personas adultas en paro (30-45 años): un estudio empírico. *Revista de Educación*, 233, 297-318.
- Guerrero, C. (2005). Orientación de trabajadores y trabajadoras ocupados: el caso de la región de Murcia. *IV Congreso de formación para el trabajo*, Zaragoza, 9-11 de Noviembre.
- Hoppin, J.M. y Splete H.H. (2013). The Career Development Facilitator Project: Then and Now. *The Career Development Quarterly*, 61, 77-82.
- Iriarte, C. (2004). Orientar para la vida a través de la orientación para la carrera. *Estudios sobre Educación*, 7, 21-32.
- Jiménez Vivas, A. (2009). Un modelo creativo para la toma de decisiones en orientación profesional universitaria. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 17 (1,2), 49-57.
- Krumboltz, J. D. (2009). The happenstance learning theory. *Journal of Career Assessment*, 17, 135-154.
- Krumboltz, J., Foley, P. y Cotter E. (2013). Applying the Happenstance Learning Theory to Involuntary Career Transitions. *The Career Development Quarterly*, 61, 15-25.

- Lent, R.W. (2013). Career-Life Preparedness: Revisiting Career Planning and Adjustment in the New Workplace. *The Career Development Quarterly*, 61 (1), 2-14.
- Lent, R.W. & Brown, R.W. (2013). Career-life preparedness: Revisiting career planning and adjustment in the new workplace. *The Career Development Quarterly*, 61, 2-14.
- Lettmayt, C. F. & Nehls, H. (2011). *Working and ageing. Guidance and counseling for mature learners*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Lincoln, Y. y Denzin, N. (2000). The seventh moment: Out of the past. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Hand book of qualitative research* (2nd ed.; pp. 1047-1065). London, UK. SAGE.
- Loiodice, I. (2012). Orientar a las personas adultas en una sociedad compleja. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(1), 32-12.
- Manzanares Moya, A. (2013) Sistemas integrados de orientación. Una propuesta para la articulación de estructuras y servicios a nivel local. *Revista española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(1), 62-77.
- Melo-Silva, L.L, Lassance, M.C.P., & Soares, D.H.P. (2004). A orientação profissional no contexto da educação e trabalho. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 5(2), 31-52.
- McCarthy, J. (2016). La dimensión de servicio público de la orientación. En A. Manzanares Moya y C. Sanz López (dir.), *Orientación profesional. Fundamentos y estrategias* (pp. 39-48). Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha, Wolters Kluwer.
- O'Connor, M.K., Netting, F.E. y Thomas, M.L. (2008). Grounded Theory Managing the Challenge for Those Facing Institutional Review Board Oversight. *Qualitative Inquiry*, 14, 1, 28-45.
- OCDE (2004). *Orientación Profesional y políticas públicas. Cómo acortar distancias*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- OECD (2007). *Activating the Unemployed: What Countries Do, en Employment Outlook*. Paris: OECD.
- OECD y European Commission (2004). *Career Guidance a Handbook for Policy Makers*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Oliveira-Silva, L.C. & Silva, A.P.S.S. (2015). Florescimento no Trabalho: Interfaces com Comportamentos de Carreira. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 16(2), 197-205.
- OIT (2009a). *Resolución sobre la formación y el desarrollo de los recursos humanos*, Conferencia Internacional del Trabajo, 88ª reunión. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT (2009b). *Respuestas de los Servicios Públicos de Empleo a la Crisis Económica*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Padilla-Carmona, M.T., Sánchez-García, M.F. y Suárez-Ortega, M. (2012). *La orientación del proyecto vital y profesional en la edad adulta: Análisis de necesidades, valoración de servicios para el empleo e identificación de buenas prácticas*. Jornadas Presenciales de Seguimiento Científico-Técnico de proyectos de Investigación, Madrid, 17 de abril.
- Rodríguez Fernández, S., Suárez Ortega, M., Padilla Carmona, M.T., Chisvert Tarazona, M.J. y Martínez García, I. (2012). *Los servicios de orientación para el empleo en Andalucía*. I Congreso Internacional e Interuniversitario de Orientación educativa y profesional. Málaga, 18-20 de octubre.
- Sabirón, F. (2013). Epistemología de la educación. *Primer Congreso Internacional Formación de Profesionales de la Educación: Perspectivas y desafíos emergentes*. Oaxaca, 11 de octubre.

- Salazar Pérez, M., y Cannella, G. S. (2011). Using situational analysis for critical qualitative research purposes. In N. K. Denzin y M. D. Giardina (Eds.), *Qualitative inquiry and global crisis* (pp. 97-117). Walnut Creek, CA: Left Coast.
- Sánchez García, M.F. (2013). *Orientación profesional y personal*. Madrid: UNED.
- Sanz López, C. y Manzanares Moya, A. (2016). El modelo de orientación profesional en cuestión. Revisión de sus referentes teórico-prácticos. En A. Manzanares Moya y C. Sanz López (dir.), *Orientación profesional. Fundamentos y estrategias* (pp. 65-87). Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha, Wolters Kluwer.
- Schiersmann, C., Estelt, B.J., Katsarov, J., Mulvey, R., Reid, H., & Weber, P. (2012). *Manual NICE para la Formación Académica de Profesionales de la Orientación y Asesoramiento de la Carrera. Puntos comunes de referencia*. Heidelberg, Germany: Red para la Innovación en la Orientación y el Asesoramiento de la Carrera en Europa, Heidelberg University.
- Servicio Andaluz de Empleo (2012). *Memoria de actividades 2011-12* (Documento interno). Junta de Andalucía.
- Suárez-Ortega, M. (2008). *El proyecto profesional y de vida de mujeres adultas con escasa cualificación. Un reto para la intervención orientadora*. Sevilla: Mergablum. CARL, Junta de Andalucía.
- Suárez-Ortega, M. (2013). Performance, reflexivity and learning through biographical-narrative research. *Qualitative Inquiry*, 19(3), 189-200.
- Tanggaard, L. (2009). The research interview as a dialogical context for the production of social life and personal narratives. *Qualitative Inquiry*, 15, 1498-1515.
- Taveira, M.C. y Rodríguez Moreno, M.L. (2010). La gestión personal de la carrera y el papel de la orientación profesional. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21, 335-345.
- Taylor, S. J., y Bodgan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona. Paidós.
- Teddlie, Ch. y Tashakkori, A. (2011). MixedMethodsResearch: ContemporaryIssues in anemergingfield (pp.285-300). En N. K. Denzin Y. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*, California, ThousandOaks, SAGE Publications, In.
- Vuorinen, R. y Watts, A.G. (2011) (Eds.). *Políticas de orientación a lo largo de la vida: Una tarea en marcha. Informe sobre el trabajo de la Red Europea sobre Políticas de Orientación a lo largo de la vida*. European Lifelong Guidance Network y Ministerio de Educación.
- Vuorinen, R. y Watts, A.G. (2012) (Eds.). *Guidance Policy Development: A European Resource Kit*. Saarijärvi, Finland: The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN).
- Watts, A.G., Sultana, R.G. y McCarthy, J. (2010). The involvement of the European Union in career guidance policy: a brief history. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 10 (2), 89-107.
- Wong, S.C. (2016). Transformation of employment patterns and need for career services in Modern Singapur. *The Career Development Quarterly*, 64, 287-299.

Fecha de entrada: 9 enero de 2016

Fecha de revisión: 27 noviembre de 2016

Fecha de aceptación: 29 noviembre de 2016