

Capítulo 7

El diagnóstico en orientación socio-laboral: Caso Iban

Angelina Sánchez Martí

1. Breve introducción al caso

El diagnóstico en orientación socio-laboral tiene la finalidad de analizar y delimitar aquellas áreas y variables de las personas que están vinculadas con posibilidades de acceso a un puesto de trabajo, para de esta manera poder orientarlas y acompañarlas en sus procesos de promoción, ajuste u optimización de sus situaciones laborales. Ejercer esta función necesita de una mirada altamente amplia y global del individuo que contribuya a que, a su vez, éste tenga una mayor conciencia de su realidad y puede hacer frente a los retos que plantea la sociedad de la información.

Bajo este enfoque, se presenta un caso de lo que viene siendo el primer paso dentro de un proceso de orientación profesional: el diagnóstico. Éste se constituye como un proceso sistemático de recogida y análisis de información que alumbra la complejidad en la que está inmersa la persona y que guía su desarrollo personal y profesional mediante la intervención orientadora (Donoso, 1998). Por lo tanto, el diagnóstico permite dar cuenta de los múltiples planos en los que se mueve la persona y mediante los cuales dibuja su trayectoria vital, profesional, académica, etc. En un mundo tan imprevisible y volátil como el actual, todos estos planos están estrechamente ligados a los procesos cognitivos, afectivos, comportamentales y espirituales de la persona y conforman su esencia y su manera de responder al medio.

El caso Iban es un ejemplo real que pretende mostrar una posible forma de abordar la primera fase de la orientación profesional, y que ha sido seleccionado con la intención de vislumbrar la complejidad subyacente a la trayectoria vital de la persona. Como ya se apuntaba en un trabajo previo (Donoso-Vázquez y Sánchez, 2013), aunque el proceso de exposición del caso escrito no permita observar la riqueza de las interacciones que existen entre los planos, se apuesta por un diagnóstico cíclico, sistémico, relacional y abierto.

2. Objetivos formativos del caso

Los objetivos que se persiguen con la realización de caso se detallan a continuación:

- Conocer las características específicas de un caso diagnóstico real de orientación socio-laboral.
- Determinar las variables y áreas que se exploran mediante la entrevista y autobiografía y la relación que existe entre éstas y las demás técnicas exploratorias utilizadas.
- Aventurar interpretaciones a partir de los instrumentos de diagnóstico utilizados en el caso.
- Identificar las necesidades de inserción de Iban.
- Formular propuestas de acción en función de las necesidades encontradas.

3. Descripción del caso

La información recogida se organiza en cuatro apartados: en primer lugar, se detalla la solicitud de la demanda; en segundo lugar, los datos biográficos de Iban; y, por último, los dos apartados siguientes muestran la información recogida mediante la entrevista y la autobiografía.

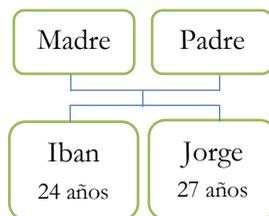
3.1. Solicitud de la demanda

Iban hace un año que está en paro. A fin de solucionar su situación, acude por propia iniciativa a un servicio de orientación con la intención de averiguar si se le puede ayudar. “Necesito aclararme” –dice él– “necesito tomar una decisión en relación a mi situación actual en el mundo laboral, pero lo veo difícil porque no tengo mucha experiencia y será difícil que me cojan”.

3.2. Datos biográficos

Sus datos personales son:

- Edad: 24 años.
- Estudios: Graduado Superior en Telecomunicaciones e Informática.
- Ocupación laboral anterior: Vendedor de electrodomésticos.
- Residencia: Familiar, vive con sus padres y hermano.
- Pareja: reciente.



3.3. Entrevista inicial

Ante la demanda, se lleva a cabo una entrevista de recogida de información inicial. Esta herramienta es una de las más usadas en el campo de la orientación profesional pues permite obtener una gran diversidad de datos concernientes a todas las variables o factores que forman parte del proceso de inserción (metas laborales, capacidad de aprendizaje, pensamiento autorreferente, habilidades, etc.).

3.3.1. Síntesis de la entrevista

A continuación, se presenta la síntesis que la orientadora ha realizado inmediatamente después de entrevistar a Iban:

Iban aparenta tranquilidad pero no se siente satisfecho con su trabajo actual. Actualmente, vive en la residencia familiar junto a sus padres y su hermano de 27 años. Tiene mejor relación con la madre que con el padre y muestra cierta predilección por su hermano mayor que trabaja como comercial. Su padre es mecánico en una empresa de autobuses desde que era joven, y su madre trabaja a media jornada en una floristería. Iban dice consultarle a su madre la gran mayoría de decisiones que toma.

Pasó por la escuela e instituto sin incidencias. Cursó Secundaria y después Bachillerato Tecnológico para examinarse y aprobar luego las pruebas de acceso a la universidad. Posteriormente, comenzó el Grado de Primaria en la Universidad de Lleida. Dice haber escogido la carrera de maestro porque siempre le han gustado los niños/as, creía que podía ser un buen profesional ayudando a los demás, parecía fácil y muchas chicas la estudiaban. Pasadas tres semanas, dejó la carrera por mala combinación de transporte: “Me di cuenta que me había tocado el turno de tarde y no pude cambiarlo porque el recurso me fue denegado. Ese horario no me permitía coger el autobús y por lo tanto decidí dejarlo”. Un año después, comenzó un Ciclo Formativo de Grado Superior, que terminó tras dos años. Nadie le impulsó a tomar una u otra decisión. Siempre ha tenido un rendimiento notable, y no ha presentado dificultades en los estudios.

Desde que acabó los estudios, ha conseguido varios trabajos: “primero unas prácticas de informático en una empresa de Manresa y, después de lo que fuera, desde peón de almacén, a carretillero, en fábricas, en supermercados, como vendedor de electrodomésticos... y en eso estoy ahora mismo, de vendedor en una tienda de mi ciudad. [...] Se podría decir que no tiene nada que ver con lo que estudié, y es cierto, pero bueno, es lo que hay ahora mismo”. Lleva un año y medio en la última tienda. Para acceder a estos trabajos, no realizó ningún tipo de planificación ni se guió bajo motivación alguna, sólo quería ganar un poco de dinero para no depender tanto de la familia. Accedió a algunos puestos mediante la recomendación o contacto del hermano o algún amigo, sólo enviando currículums a sugerencia de sus amistades.

Hoy por hoy, dice no saber qué hacer porque no tiene claro que quiere o busca, y cree que no será capaz de acceder a trabajos vinculados a sus estudios, porque “ya no recuerda casi nada de lo estudiado”. No está satisfecho con su trabajo, manifiesta aburrimiento y

pasividad, y dice que no le gusta vender, por lo que diariamente intenta pasar los clientes a sus compañeros de trabajo para él encargarse de reponer material y probar las características de los electrodomésticos que llegan nuevos. “Sé que tengo que cambiar de trabajo, pero nada me llama la atención [...] Me gustaría tener una personalidad o unas facultades que me permitieran acceder a un buen trabajo, como por ejemplo el don de la palabra para ser comercial, o el conocimiento para ser un buen informático”.

Sus amistades le sugieren que intente acceder a trabajos vinculados a las nuevas tecnologías porque siempre le han interesado. Algunos de ellos trabajan en el campo de la informática y, en ocasiones, le han proporcionado información acerca de puestos vacantes en sus empresas. No obstante, Iban dice que nunca ha querido acceder a ellos para no hacerles quedar mal.

3.4. Autobiografía

Tras la entrevista, se le pide una autobiografía breve como fuente complementaria. Al servicio del diagnóstico, esta técnica permite obtener indicadores de la adaptación personal, social y emocional del sujeto, así como de la percepción de sí mismo, reacción ante situaciones vitales, comparación con personajes de referencia, etc.

Me llamo Iban y tengo 24 años. Siempre he considerado mi vida algo especial por mi forma de ser y por los sucesos que poco a poco la han ido modelando. La podría dividir en diferentes etapas dependiendo del punto de vista en que se mire. Una de las divisiones podría referirse a los estudios: la etapa de la escuela, la del instituto, la de la universidad, la del grado superior, y luego la de no estudiar. Y otra división sería refiriéndose a los medios de transporte – aunque parezca mentira: la etapa que dependía de mis padres, la de mi primer coche y la de mi coche actual.

Si nos centramos en los estudios, ya he dicho mucho en la entrevista. Mis primeros años de primaria fueron muy buenos. Había mucho compañerismo y la relación con la mayoría de mis compañeros era muy buena. De aquella etapa conservo todavía dos de mis mejores amigos. Se podría decir que era un niño bastante consentido por mi madre en los primeros cursos; ante cualquier excusa, me dejaba quedar

en casa. La verdad, cuando paso por delante de la escuela, todavía me dan ganas de cruzar esa puerta y volver a revivir todas aquellas épocas en que las preocupaciones casi no existían.

Cuando di el salto hacia de instituto, seguía siendo aquel niño despreocupado de la mayoría de cosas, tanto de los estudios como de otros aspectos; pero esto no repercutía en mis notas. Siempre me he considerado un chico listo que no necesitaba estudiar mucho para poder sacar buena nota. El problema que tuve es que mis compañeros ya no eran los que habían estado conmigo desde la infancia; éstos buscaban mis defectos y los utilizaban en mi contra. Me pusieron muchos apodos. Llegando al final del bachillerato, tuve que escoger si seguir estudiando o no. Tenía claro que quería estudiar, pero no qué estudios escoger. Bueno, acabé matriculándome y dejando los estudios para no complicarme la vida, así de fácil; pero con la idea de seguir estudiando al año siguiente. Aproveché el tiempo para trabajar, ganar dinero y sobre todo sacarme el carné, otro de los cambios en mi vida.

El carné me dio la libertad que necesitaba para poder seguir relacionándome con la gente sin depender de nadie, descubrir lo mucho que me gustaba conducir y vivir emociones al volante, y se podría decir que desde entonces empecé a salir en serio. En este punto de la vida comenzó “época Corsa”. Era un coche viejo, sin prestaciones, sin un atractivo aparente, pero que me ofreció mucho. Fue una buena máquina de aprendizaje con un ángel dentro por las situaciones límite que viví sin que me pasara nada. Pero nos hacemos adultos y llegó el día en que fue sustituido. Todavía, dentro de mí, sigo pensando en volver a comprar uno para sentir aquellos tiempos ya pasados, aparentemente lejanos, que tanto me marcaron. Parece mentira, pero desprenderme de ese coche cambió mi vida muchísimo, parece que me haya hecho adulto, que me haya hecho viejo. Me dan miedo cosas que antes no había ni qué dudar de las mismas, sufro por cosas que antes no tenían ninguna importancia para mí, se puede decir responsabilidad, se puede decir que he madurado o al menos eso parece, no sé qué pasó.

4. Áreas exploradas

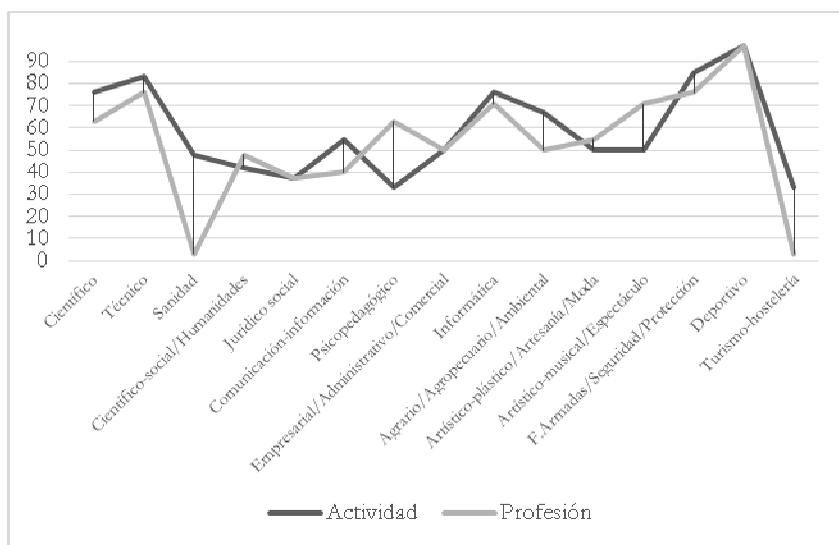
Se presentan a continuación las áreas que han sido exploradas:

4.1. Intereses y preferencias profesionales

La orientadora que lleva el caso decide pasarle el Inventario de Intereses Profesionales (IPP-R) (De la Cruz, 2005). Este instrumento permite evaluar las preferencias de los sujetos relativos al mundo profesional, a partir de ítems vinculados tanto al interés que se desprende de cada profesión como de las diferentes ocupaciones y actividades que le corresponden. Así, es posible detectar si los conocimientos que tiene el sujeto respecto al contenido de las profesiones hacia las que se siente atraído son adecuadas o, por el contrario, reflejan un sesgo debido a que pueden estar basadas en estereotipos o informaciones fragmentarias.

El perfil que se obtiene tras la aplicación es el siguiente:

Figura n° 1: Intereses y preferencias profesionales de Iban.



4.2. Autoestima

Con el objetivo de evaluar su autoestima se le pasa la escala EAR, una de las escalas más utilizadas para la medición global de esta variable. Fue desarrollada originalmente por Rosenberg (1965) e incluye diez ítems cuyo contenido se centra en los sentimientos de respeto y aceptación de sí mismo. La mitad de los ítems están enunciados positivamente y la otra mitad negativamente. La puntuación directa va de 1 a 4; cuanto mayor sea, mayor es la autoestima.

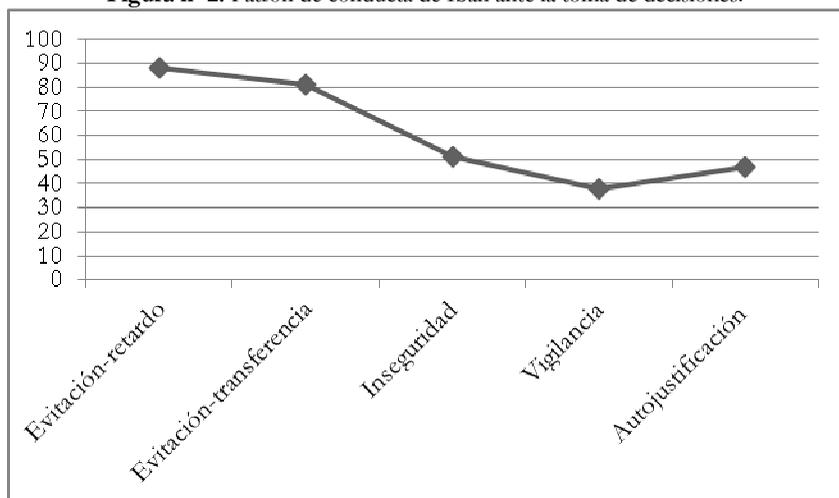
Tabla nº 1: Escala d'autoestima (Fuente: EAR, 1965)

	Muy en desacuer- do (1)	En desacuer- do (2)	De acuerdo (3)	Muy de acuerdo (4)
1. Globalmente me siento satisfecho/a conmigo mismo/a.		x		
2. A veces tengo la sensación que no soy bueno/a para nada.	x			
3. Tengo la sensación que poseo algunas cualidades buenas.			x	
4. Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de personas.			x	
5. Siento que no tengo mucho de qué sentirme orgulloso/a.			x	
6. A veces me siento un/a perfecto/a inútil.				x
7. Creo que soy una persona de valía, al menos en un plano de igualdad con los demás.				x
8. Desearía poder tener más respeto hacia mí mismo/a.			x	
9. En definitiva, me inclino a pensar que soy un fracasado.			x	
10. Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a.	x			
Puntuación directa	2,4			

4.3. Toma de decisiones

Además, con la intención de evaluar el estilo o patrón de conducta que adopta Iban ante el hecho de enfrentarse a tomar una decisión, se le pasa el DMQ II (*Decision Making Questionnaire II*) de Leon Mann en su adaptación española (Barbero *et al.*, 1993). Este cuestionario se basa en la Teoría del Conflicto en la toma de decisiones y consta de 31 ítems, con los que mediante la factorización de la versión española, se obtienen cinco factores de estilos de decisión: evitación-transferencia; vigilancia; inseguridad; evitación-retardo; y, auto-justificación.

Figura n° 2: Patrón de conducta de Iban ante la toma de decisiones.



4.4. Conducta exploratoria

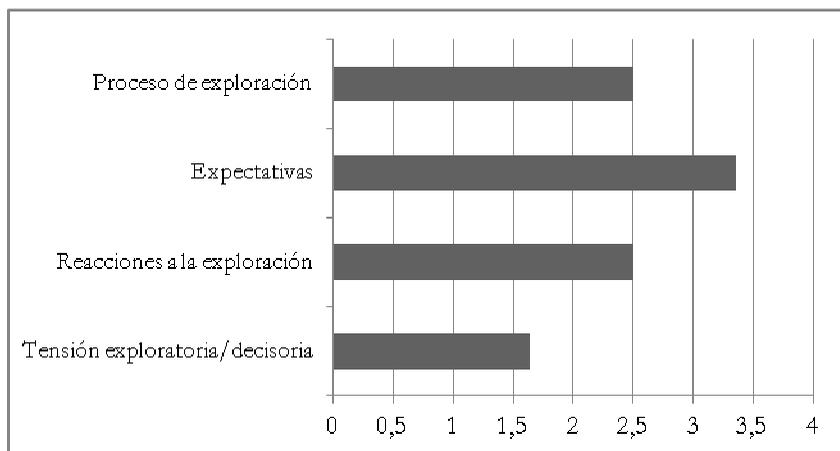
Por último, se le pasa la Escala de Conducta Exploratoria (ESCE) (Donoso, Figuera y Rodríguez, 1994; Donoso, Figuera y Torrado, 2000). Este instrumento permite explorar las actividades de búsqueda y

procesamiento de la información que están implicadas en la exploración profesional y que la persona moviliza para conseguir sus objetivos vocacionales. La tabla y figura siguientes muestran las puntuaciones obtenidas por Iban:

Tabla nº 2: Puntuaciones de Iban en la escala ESCE. (Fuente: Donoso, Figuera y Rodríguez, 1994; Donoso, Figuera y Torrado, 2000)

Proceso de exploración	2,5
<i>Exploración ambiental</i>	2
<i>Auto-exploración</i>	3,6
<i>Nombre de ocupaciones consideradas</i>	2
<i>Exploración intencional y sistemática</i>	3
<i>Frecuencia</i>	1
<i>Cantidad de información</i>	2,6
<i>Foco</i>	3,3
Expectativas	3,36
<i>Perspectiva profesional</i>	3
<i>Instrumentalidad de la búsqueda externa</i>	4
<i>Instrumentalidad de la búsqueda interna</i>	2,3
<i>Instrumentalidad del método</i>	3,75
<i>Importancia de obtener un lugar de trabajo preferido</i>	3,75
Reacciones a la exploración	2,5
<i>Satisfacción con la información</i>	3
<i>Tensión exploratoria</i>	2,75
<i>Tensión decisoria</i>	1,72
Tensión exploratoria/decisoria	1,64

Figura nº 3: Puntuaciones de Iban en la escala ESCE por dimensiones. (Fuente: Donoso, Figuera y Rodríguez, 1994; Donoso, Figuera y Torrado, 2000)



5. Orientaciones para trabajar con el caso

En la introducción de este capítulo, ya se han apuntado algunas de las pistas que necesita un profesional de orientación para abordar un diagnóstico. Sin embargo, a continuación se presentan una relación de cuestiones que orientan la práctica diagnóstica y la resolución del caso.

- ¿De qué modelo teórico de inserción laboral parto para iniciar el análisis?
- ¿Qué variables aparecen en la entrevista y en la autobiografía de Iban? ¿Qué interpretaciones diagnósticas parciales se pueden hacer de los datos obtenidos mediante éstas dos técnicas?
- ¿Habrías explorado las mismas áreas que las seleccionadas aquí? ¿Qué otras áreas habría sido interesante explorar? ¿Por qué?
- ¿Qué necesito para poder realizar interpretaciones diagnósticas a partir de los instrumentos utilizados en este caso? ¿Son suficientes o es necesario profundizar en otros aspectos?

- ¿Son congruentes las primeras interpretaciones de los datos de la entrevista y autobiografía con los resultados obtenidos en las áreas exploradas?
- ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene cada tipo de técnica utilizada? ¿Cómo arrojan los datos? ¿Son siempre confiables?
- ¿Qué factores condicionan las elecciones de Iban? ¿Qué relación tienen con su trayectoria profesional hasta el momento?
- ¿Qué necesidades de inserción presenta Iban? ¿Cuáles son los puntos fuertes y débiles de Iban? ¿Qué grado de conocimiento del mundo del trabajo tiene Iban? ¿Y de sí mismo?
- ¿Cómo has llegado al diagnóstico?
- ¿Qué proceso de orientación podría plantearse tras el diagnóstico realizado? ¿Es adecuado iniciar el proceso de ayuda a la inserción laboral o es necesario plantearse otros objetivos de orientación? ¿Qué opciones tiene el profesional de orientación para plantearse nuevos objetivos de orientación? ¿Es necesario contar con otras personas?

6. Actividades complementarias del caso

Otras actividades que podrían llevarse a cabo son:

- Realizar una búsqueda de instrumentos alternativos a los que se han administrado a Iban que evalúen lo mismo, e indicar los inconvenientes y ventajas que presentan.
- Analizar posibles sesgos que puedan presentar los instrumentos.
- Organizar en una tabla las variables diagnosticadas, las técnicas utilizadas para evaluarlas y las interpretaciones diagnósticas parciales, con el objetivo final de obtener un mapa completo de la información analizada. A continuación, se presenta una forma esquemática que permite sistematizar los datos recogidos y aventuras interpretaciones diagnósticas.

Tabla n° 3: Áreas, variables, técnicas e interpretaciones diagnósticas del caso.

Áreas exploradas		Técnicas utilizadas	Interpretación diagnóstica
Determinantes personales	Experiencia laboral y estudios		– Entrevista – Autobiografía – ...
	Pensamiento autorreferente	Autoestima	– Entrevista – EAR – ...
		Autoeficacia	– Entrevista – Autobiografía – ...
	Metas laborales		– Entrevista – ...
	Personalidad y preferencias		– Entrevista – Autobiografía – ...
	Atribuciones		– Entrevista – ...
	Imagen de la profesión		– Entrevista – ...
	Habilidades sociales		– Entrevista – ...
Recursos de inserción	Recursos técnicos y habilidades de inserción		– Entrevista – ESCE – ...
	Recursos sociales		– ESCE – ...
Proceso de inserción	Reacciones a la exploración		– ESCE – ...
	Expectativas/creencias		– ESCE – ...
	Proceso de exploración		– ESCE – ...
Toma de decisiones		– Entrevista – DMQ-II – ...	
Intereses profesionales		– Entrevista – IPP – Autobiografía – ...	
...		– ...	

7. Referencias bibliográficas y recursos complementarios del caso

Este caso concluye con un listado de referencias bibliográficas divididas en tres apartados: documentos de lectura recomendada, referencias a los instrumentos que se han usado en el caso y, por último, otros manuales y libros que recomendamos para un análisis más pormenorizado del mismo.

7.1. Documentos de lectura recomendada

Casado, A.; Nápoles, M.D. y Pérez, C.A. (2010). Técnicas para la evaluación diagnóstica. En *Casos prácticos de diagnóstico pedagógico* (pp. 191-209). Cuenca: Ed. Universidad Castilla-La Mancha.

Corominas, E. (2006). Nuevas perspectivas de la orientación profesional para responder a los cambios y necesidades de la sociedad de hoy. *Revista ESE. Estudios sobre educación*, 11, pp. 91-110.

Donoso, T. (1998). Diagnóstico en Educación. ¿Cuál es el perfil que responde a las exigencias de la práctica actual? *Revista d'Orientació*, XI (18), pp. 23-31.

Donoso, T. (2000). La inserción sociolaboral: Diagnóstico de las variables relevantes. En Sobrado, L. *Orientación Profesional: Diagnóstico e inserción sociolaboral* (pp. 69-105). Barcelona: Estel.

Donoso, T. y Figuera, M.P. (2007). Niveles de diagnóstico en los procesos de inserción y orientación profesional. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 5 (11), pp. 103-124. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121941007> [acceso: 23.11.2013]

Rodríguez, M. L. (2009). Técnicas y recursos de orientación profesional. En Sobrado, L. M. y Cortes, A. *Orientación profesional. Nuevos escenarios y perspectivas*. (pp. 73-98). Madrid: Biblioteca nueva.

Anaya, D. (2003). *Diagnóstico en educación. Diseño y uso de instrumentos*. Madrid: Sanz y Torres.

7.2. Referencias a los instrumentos utilizados en el caso

Barbero, I.; Vila, E.; Maciá, A.; Pérez-Llantada, C. y Navas, M.J. (1993). “Adaptación española del cuestionario DMQ II de Leon Mann”. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 46 (3), pp. 333-338.

De la Cruz, M. V. (2005). *I.P.P.-R. Intereses y Preferencias Profesionales – Revisado*. Madrid: TEA.

Donoso, T.; Figuera, P. y Torrado, M. (2000). Análisis y validación de una escala para medir la conducta exploratoria. *Revista de Investigación Educativa*, 18 (1), pp. 201-220. Disponible en: <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/121551/114231> [acceso: 05.10.2013]

Donoso, T.; Figuera, P. y Rodríguez, M.L. (1994). Un instrumento para evaluar la conducta exploratoria en el desarrollo de la carrera profesional. *Revista de Investigación Educativa*, 23, pp. 490-496.

Rosenberg, M. (1965). *Society and theadolescentself-image*. Princenton: Princenton University Press.

7.3. Otros manuales y libros recomendados

Donoso-Vázquez, T. y Sánchez, A. (2013). *Orientación educativa y profesional. Estudio de casos*. Barcelona: ISEP.

Echeverría, B. (Coord.); Isus, S.; Martínez, M. P. y Sarasola, L. (2008). *Orientación profesional*. Barcelona: UOC.

Rivas, F. (Ed.) (1995). *Manual de asesoramiento y orientación vocacional*. Madrid: Síntesis.

Sobrado, L. M. y Cortes, A. (2009). *Orientación profesional. Nuevos escenarios y perspectivas*. Madrid: Biblioteca nueva.