



FACULTAD DE EDUCACIÓN  
-CENTRO DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO-

**Grado en Pedagogía**

## **Trabajo Fin de Grado**

# **LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

**Estudiante: María Huetos Domínguez**

Tutora: Patricia Villamor y Elvira Carpintero

Madrid, septiembre de 2015

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen .....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>4</b>
<b>Palabras clave .....</b>	<b>4</b>
<b>Key words.....</b>	<b>4</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Objetivos generales .....</b>	<b>9</b>
3.1.1. Objetivo general I.....	9
3.1.2. Objetivo general II .....	9
3.1.3. Objetivo general III.....	9
<b>3.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>9</b>
3.2.1. Objetivos específicos derivados del objetivo general I .....	9
3.2.2. Objetivos específicos derivados del objetivo general II.....	9
3.2.3. Objetivos específicos derivados del objetivo general III .....	10
<b>4. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1. Origen y evolución del concepto de orientación.....</b>	<b>11</b>
<b>4.2. Evolución de la orientación en España.....</b>	<b>14</b>
<b>4.3. Principios que fundamentan la orientación.....</b>	<b>20</b>
4.3.1. Principio de prevención .....	20
4.3.2. Principio de desarrollo .....	21
4.3.3. Principio de intervención social .....	21
4.3.4. Principio de fortalecimiento personal o empowerment.....	21
<b>4.4. Funciones de la orientación.....</b>	<b>22</b>
<b>4.5. Modelos de la orientación .....</b>	<b>25</b>
4.5.1. Modelo clínico.....	27
4.5.2. Modelo de consulta.....	28
4.5.3. Modelo de servicios.....	29
4.5.4. Modelo de programas.....	30
<b>5. LA ORIENTACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS.....</b>	<b>32</b>
<b>5.1. Origen y evolución .....</b>	<b>32</b>

5.2.	Denominación de los servicios de orientación en las universidades españolas..	36
6.	SERVICIO DE ORIENTACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS.....	38
6.1.	Modelos de acción tutorial.....	39
6.2.	Proyectos que se llevan a cabo .....	41
6.3.	Recursos humanos del servicio de orientación.....	43
6.4.	Usuarios del servicio .....	44
6.5.	Métodos de difusión que utilizan.....	44
7.	SERVICIO DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID .....	46
7.1.	Modelo institucional de orientación .....	47
7.2.	Proyectos que se llevan a cabo .....	49
7.3.	Recursos humanos del servicio de orientación.....	61
7.4.	Usuarios del servicio .....	61
7.5.	Métodos de difusión que utilizan.....	63
7.6.	Propuesta de mejora para el Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid.....	64
8.	REFLEXIÓN CRÍTICA.....	69
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
10.	ANEXOS.....	75
10.1.	Anexo 1: Cronograma de la evolución de la orientación. ....	75
10.2.	Anexo 2: Clasificación de los modelos de intervención en orientación. ....	81
10.3.	Anexo 3: Comparativa entre alguno de los proyectos que se desarrollan en diferentes servicios de orientación. ....	87
10.4.	Anexo 4: Talleres de formación impartidos en el Curso 2014-2015, por el Servicio de Orientación Universitaria.....	95
10.5.	Anexo 5: Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente de la Universidad Complutense de Madrid.....	97
10.6.	Anexo 6: Personal que forma el equipo del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación en el curso 2014-2015. ....	98
10.7.	Anexo 7: Colaboradores del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación. ....	100
10.8.	Anexo 8: Estudiantes colaboradores con el Proyecto SOU-esTUtor. ....	101
10.9.	Anexo 9: Becarias y estudiante en prácticas del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación. ....	102

## **Resumen**

Este trabajo pretende realizar un recorrido por la orientación desde sus orígenes hasta la actualidad, centrando la atención en los servicios de orientación universitarios y las nuevas exigencias que la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior trae consigo.

Las presentes líneas pretenden analizar la oferta de los servicios de orientación universitaria y sus buenas prácticas con el objetivo de revisar el Servicio de Orientación Universitaria (SOU) de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid y realizar, si cabe, una propuesta de mejora para el mismo.

## **Abstract**

The aim of this work is to tour in the counseling from the beginnings to the present, focusing its attention in the university counseling services and the new requirements that the implementation of EEES brings itself.

It is analyzed the university counseling services and its good practises in order to review the SOU of the FEUCM and to make, if needed, a proposition to improve it.

## **Palabras clave**

Orientación, evolución histórica, modelos, servicios de orientación universitarios, SOU.

## **Key words**

Counseling, historical evolution, models, university counseling services, SOU.

## 1. INTRODUCCIÓN

El papel de la educación superior ha evolucionado con el tiempo al pasar de sociedades basadas en la producción a sociedades fundamentadas en la información y el conocimiento. Con este cambio se pretende conseguir una nueva sociedad de conocimiento, con diversidad de estructuras laborales, educativas y sociales. En este contexto la perspectiva del aprendizaje continuo se vuelve esencial y la orientación se convierte en una herramienta indispensable para ayudar a cada persona a construir su proyecto vital. La orientación hoy en día está presente en todas las etapas formativas y como reflejan las leyes educativas, está siendo objeto de un profundo cambio en estos últimos años para atender las demandas que la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior trae consigo.

La orientación es un concepto complejo que difícilmente puede abarcarse en una escueta definición, su origen y evolución son fruto de un proceso continuo marcado por la influencia de múltiples variables como la economía, la política o las necesidades sociales y educativas de cada época, entre otras.

Este trabajo pretende fijar su atención en la evolución que ha sufrido la orientación en el entorno educativo, en concreto en la etapa universitaria. En primer lugar se muestra un recorrido histórico del término desde sus orígenes hasta la actualidad. Para conocer mejor el tema de estudio se profundiza en los principios que la fundamentan, sus modelos y en sus funciones.

Posteriormente se muestra el estudio realizado de la orientación en las universidades españolas, para ello se realiza un recorrido por los principales hitos legislativos e históricos que han incentivado el origen de los servicios de orientación en las universidades. Se amplía su estudio conociendo la diferencia entre la denominación de los servicios que se prestan en estas universidades.

A continuación se repasan los diferentes servicios de orientación universitaria que existen en España, tratando de identificar los modelos de orientación, los<sup>1</sup> profesionales que trabajan en dicho servicio, las personas hacia las que va dirigido, los proyectos que desarrollan y los métodos de difusión que utilizan. Con esta información se pretende aportar en el último apartado de este trabajo una propuesta de mejora para el Servicio de Orientación de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid, que permita optimizar su funcionamiento.

---

<sup>1</sup> Nota sobre lenguaje: En la redacción de este trabajo se ha empleado el genérico masculino, basándose en el principio de economía del lenguaje.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Para la realización de este Trabajo he tenido la oportunidad de desarrollar mi periodo de prácticas en el SOU, esto me ha permitido conocer en profundidad el servicio, involucrarme en su funcionamiento y analizar los diferentes proyectos que se llevan a cabo; en definitiva he tenido la oportunidad de conocer los principios que fundamentan la orientación en la Educación Superior y ponerlos en práctica. El Grado en Pedagogía cuenta con competencias que son aprendidas durante la carrera y puestas en práctica tanto en el prácticum como para la elaboración y redacción de este Trabajo de Fin de Grado. Gracias a las asignaturas cursadas y al conocimiento que he generado durante esta formación he podido ampliar y fortalecer estas competencias, sin las cuales no hubiera sido posible la elaboración de este trabajo como broche final de este periodo formativo. A continuación se exponen en qué medida han ayudado cada una de las competencias adquiridas a la realización del trabajo y en mi posterior incorporación al mundo laboral.

La adquisición durante este tiempo de la competencia de comprender el proceso de aprendizaje durante toda la vida me ha ayudado a interiorizar y asimilar que la Pedagogía es una ciencia en movimiento, cambiante con el rumbo de la sociedad y nosotros, como profesionales del ámbito educativo, no solo tenemos que enseñar a aprender esta competencia a los estudiantes, sino que debemos incorporarla en nuestro quehacer diario. Esta competencia me ha permitido conocer mejor mi forma de aprender e interiorizar el conocimiento, aprender a enfrentarme a nuevos retos académicos, mejorar mi forma y estilo de redacción, así como estimular la capacidad de búsqueda, análisis y síntesis de la bibliografía trabajada.

Fruto de la inquietud de querer mejorar y gracias a las estrategias y técnicas de tutorización, entrenamiento, asesoramiento entre iguales, consulta y orientación en procesos educativos, formativos y de desarrollo socioeducativo que he tenido la oportunidad de aprender en diversas asignaturas, he podido desarrollar mi labor, tanto en mi periodo en prácticas como en la elaboración de este trabajo. El conocimiento sobre estos temas me ha permitido enfrentarme a la lectura de diversas publicaciones y a poder no solo comprender con soltura lo expuesto, sino también elaborar a partir de experiencias en otros entornos algunas pautas de mejora para dinamizar el Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid, en cuanto a estrategias de tutorización y asesoría se refieren.

Durante la búsqueda bibliográfica he tenido la oportunidad de conocer y aprender los diferentes referentes teóricos que existen en la orientación en nuestro país, desde el inicio de la orientación como actividad encaminada a la ayuda de los demás, hasta la actualidad.

Una vez conocida la evolución y los hitos principales mi visión sobre el sistema educativo español se ha ampliado, profundizando en el campo de la orientación educativa. En este punto ha sido imprescindible el conocimiento adquirido sobre análisis de las características, condiciones, problemas y evolución de la organización educativa en lo que a orientación se refiere para poder seleccionar la información, sintetizar lo más relevante y elaborar la historia que se detalla en los primeros apartados del trabajo. Gracias a esta competencia el trabajo de búsqueda y selección de la información ha sido menos arduo y más motivador.

Las diferentes materias cursadas durante la carrera en materia de orientación (Orientación y Acción Tutorial, Psicología Vocacional y Pedagogía Diferencial, entre otras) han contribuido satisfactoriamente, en la medida que han servido de conocimiento base para poder seleccionar y centrar el tema de estudio. También me han permitido conocer todo el vocabulario experto en la materia, facilitando la labor de lectura y la posterior redacción.

Una de las partes más importantes de este trabajo es la elaboración de la propuesta de mejora para el servicio de orientación. Las líneas de actuación que se plantean son fruto de la adquisición y puesta en práctica de muchas de las competencias que se adquieren durante la carrera. Sin duda manejar las herramientas adecuadas para la identificación de problemas sociales, analizar las características de una institución e investigar sobre ellas: obtener, registrar e interpretar información relevante para emitir juicios argumentados, ha sido fundamental para describir el servicio, desde su fundación en los años ochenta hasta hoy en día. Se ha realizado una descripción detallada de sus miembros, destinatarios, proyectos y métodos de difusión que realizan para proponer finalmente unas líneas de mejora que dinamicen la labor del servicio, teniendo en cuenta otros proyectos llevados a cabo por otros servicios de orientación universitarios. También la competencia para diseñar planes, programas, proyectos, acciones y recursos adaptados a los distintos niveles del sistema educativo (aprendidas sobre todo en las asignaturas de Organización y Gestión de Instituciones, Didáctica e Innovación curricular y Orientación y Acción tutorial) me ha ayudado a elaborar estas líneas de mejora para el servicio, a la vez que me ha facilitado la comprensión del funcionamiento de otros servicios de orientación universitarios. Considero que el diseño de programas adaptados al estudiante y/o a la Institución es de vital importancia para el desarrollo de la función del pedagogo en un servicio de orientación, por lo que el desarrollo y puesta en práctica de esta competencia repercutirá también en mi actuación profesional posterior.

Por otra parte la búsqueda de otros servicios de orientación universitarios, me ha ayudado a profundizar en el conocimiento de los diferentes ámbitos de intervención educativa y en el manejo de sus técnicas específicas, reforzando durante esta labor de búsqueda mi conocimiento sobre los servicios de orientación.

Comprender los referentes psicobiológicos del hombre, especialmente los relacionados con su faceta de ser educable, me ha ayudado en la comprensión de la evolución del concepto de orientación. Gracias a esta competencia me ha resultado más sencillo establecer las diferentes etapas en las que se divide ateniendo a sus tres áreas (profesional, personal, académica).

Dada la naturaleza integradora del Trabajo de Fin de Grado, y debido al tema escogido son necesarias muchas de las competencias que se adquieren en el Grado de Pedagogía, además de las mencionadas la capacidad de trabajo independiente o la capacidad para aplicar la lengua escrita han estado presentes en toda su elaboración. En conclusión son tantas las competencias necesarias para a la elaboración de este contenido que en este trabajo y gracias a lo aprendido durante el periodo formativo he adquirido un sentido ético de la profesión de pedagogo que será decisiva en mi práctica profesional posterior.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivos generales**

##### **3.1.1. *Objetivo general I***

- Comprender los referentes teóricos e históricos que han influido en la evolución de la orientación.

##### **3.1.2. *Objetivo general II***

- Analizar de forma reflexiva y crítica la evolución de los servicios de orientación en las universidades españolas.

##### **3.1.3. *Objetivo general III***

- Valorar la funcionalidad del Servicio de Orientación Universitario y realizar, en su caso, propuestas de mejora que permitan, si procede, diseñar planes, programas o proyectos adaptados a las necesidades observadas.

#### **3.2. Objetivos específicos**

##### **3.2.1. *Objetivos específicos derivados del objetivo general I***

- Conocer los principios que fundamentan la orientación.
- Conocer las funciones de la orientación en la universidad.
- Conocer los modelos tradicionales de orientación y reflexionar dentro de cual se encontraría la labor que desarrolla el Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación.

##### **3.2.2. *Objetivos específicos derivados del objetivo general II***

- Profundizar en la denominación de los servicios de orientación en las universidades españolas.
- Describir los diferentes servicios de orientación que existen en las universidad españolas en relación a diferentes categorías: los modelos que utilizan de orientación en las universidades españolas, los usuarios a los que va dirigido su servicio, el método de difusión que utilizan, así como los proyectos que llevan a cabo y las personas que trabajan.
- Identificar buenas prácticas y actividades innovadoras realizadas en los últimos años por los servicios de orientación en las universidades españolas.

**3.2.3. Objetivos específicos derivados del objetivo general III**

- Conocer el desarrollo histórico del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid.
- Describir el modelo de orientación utilizado en la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid y en su Servicio de Orientación Universitaria.
- Analizar los proyectos que realiza el Servicio de Orientación Universitaria, los profesionales que trabajan, los usuarios, el modelo de orientación y el método de difusión que utiliza.

## **4. MARCO CONCEPTUAL**

“En nuestra sociedad actual, marcada por el cambio, conviene insistir en que la orientación es un proceso continuo que debe implicar a todos los educadores y que debe de llegar a todas las personas durante todo el ciclo vital” (Bisquerra, 1998, p. 9).

La orientación, tal y como se conoce y estudia hoy en día, es el resultado de la evolución histórica, en la que la adecuación a las necesidades del momento, el avance del conocimiento y el surgimiento de nuevos saberes, han permitido la configuración del marco teórico de esta disciplina. Para profundizar en su conocimiento y comprender la evolución que ha sufrido, se partirá desde el origen del concepto de orientación intentando recoger todos aquellos hitos que han posibilitado el avance de esta disciplina. En este apartado además de los orígenes y la evolución del término se presentan también los principios básicos y las funciones atribuidas a la orientación.

### **4.1. Origen y evolución del concepto de orientación**

Desde el comienzo de la humanidad se han producido situaciones de necesidad en las que una persona necesitaba la ayuda de otra. Tal y como citan diversos autores (Bisquerra, 1996; Lledó, 2007; Saúl, López-González y Bermejo, 2009; Vélaz de Medrano, 1998), el origen de la orientación es difuso y difícil de definir ya que son varios los autores que a lo largo del tiempo van introduciendo en sus publicaciones pinceladas del concepto actual de orientación, como actividad encaminada a la ayuda de la otra persona en diferentes lugares y contextos.

Las primeras aportaciones documentadas se encuentran en los ideales de la cultura griega<sup>2</sup>; Sócrates (470-399 a.C.) defiende que uno de los objetivos prioritarios de la orientación debe ser el conocimiento de uno mismo. Aristóteles (384-322 a.C.) impulsó desde su obra el desarrollo de la racionalidad para elegir una actividad acorde con los intereses de las persona. Avanzando en el tiempo se considera a Platón (427-347 a.C.) el pionero en destacar la necesidad de determinar las aptitudes que presentan las personas para su adecuado ajuste social. Esta idea fue asimilada por Marco Tulio Cicerón (104-43 d.C.) que estableció la importancia de las diferencias entre las personas en función de sus intereses, aptitudes, creencias, conocimientos y carácter. Y posteriormente Quintiliano (35-95 d.C.) dispuso que los docentes debían conocer las aptitudes y personalidad de sus estudiantes para poder adaptar su método de enseñanza (Amor, 2012).

---

<sup>2</sup> En el anexo 1 se encuentra un cronograma de la evolución de la orientación para facilitar el seguimiento de la lectura.

En la Edad Media Santo Tomás de Aquino (S. XIII, *Summa Theologiae* y *Quaestiones Disputatae*), recoge una síntesis de los pensamientos platónicos y aristotélicos. Ramón Llull en su obra *Doctrina Pueril*, escrita en 1275, realiza algunas orientaciones sobre cómo educar a su hijo. Con la llegada del Renacimiento y del Humanismo se concede mayor importancia al hombre y comienzan a aparecer publicaciones que impulsan el avance científico. De esta época se pueden destacar las aportaciones de dos autores españoles considerados los precursores de la orientación: Juan Luis Vives (1571, *De Tradendis Disciplinis*) advierte en su obra que es necesario conocer las aptitudes de cada persona para poder orientarla en su vida laboral. Y Juan Huarte de San Juan (1575, *Examen de Ingenio para la Ciencia*), que opina que como las personas son diferentes y vienen condicionadas por su genética y ambiente, una vez que sean identificadas estas características se debe orientar a la persona hacia aquella actividad que sea acorde con sus aptitudes (Lledó, 2007).

Según Amor (2012) se puede considerar a Huarte como antecesor directo de la Psicología Diferencial comparable al propio Galton, ya que tuvo el acierto de relacionar las diferencias existentes entre los hombres con aquellas actividades que podrían desempeñar en función de sus habilidades, idea que sigue vigente cuatro siglos después en algunas teorías.

Durante la etapa del Racionalismo, siglo XVII, se producen numerosas aportaciones de autores de diversos campos de estudio como John Locke (1632-1704), precursor del conductismo, que defendía que el orientador tiene la función de desarrollar en el sujeto las capacidades necesarias para dar respuesta a las necesidades industriales de la época. Rousseau con su obra "*Emilio o De La Educación*" (1762) incide en la necesidad de estudiar las características de cada estudiante para adaptar la enseñanza a las diferencias individuales que presentan. Estas aportaciones junto con los cambios que se estaban gestando en el concepto de educación con la aparición de los movimientos de renovación pedagógica y otros sucesos (aparición de avances en la matemática, en el estudio del comportamiento humano, avances en neurología, etc.) ayudan a perfilar el concepto de orientación. Aunque no es hasta el siglo XX cuando se puede hablar del verdadero origen de la orientación como disciplina científica (Bisquerra, 1998 y Santana, 2009).

La orientación surge como actividad formal en los países industrializados, en concreto en Estados Unidos, para proporcionar respuesta a las necesidades de un momento de fuerte desarrollo industrial y cambios sociales. Fruto del crecimiento y del avance tecnológico del momento, se necesitaba personal cualificado para el desempeño de puestos de trabajo especializados. A finales del siglo XIX las clases menos favorecidas vivían situaciones de necesidad. Con el objetivo de mejorar la situación de estas personas y hacer frente a las nuevas exigencias del momento de industrialización que se vivía, era necesaria una

intervención para que los jóvenes pudieran adaptarse a los cambios y adecuarse a las nuevas situaciones laborales. Con esta finalidad Frank Pearson funda en 1908, al margen del sistema educativo, la primera Oficina de Orientación Vocacional dirigida a jóvenes desfavorecidos. Su objetivo principal era el conocimiento de la persona para adecuarla al puesto de trabajo más idóneo en función de sus aptitudes. Por tanto la orientación nace con una intencionalidad educativa, sin embargo, su ámbito de intervención se situará durante bastante tiempo fuera de la escuela. Muchos autores fijan el nacimiento de la orientación vocacional con la fundación de esta oficina y con la publicación de su obra *Choosing a Vocation* en 1909 (Bisquerra, 1998 y Bisquerra, Pérez y Filella, 2009).

Dentro del campo educativo no tardaría en introducirse la orientación al ser considerada un factor importante de cambio social. Como pionero de este campo encontramos a Jesse B. Davis (1871-1955), director de la *High School* de Gran Rapids en Michigan. Fue el primero en elaborar un programa destinado al cultivo de la personalidad, desarrollo del carácter y a la formación profesional en 1907. Puso en marcha el primer programa de orientación dentro del centro escolar, ya que consideraba que el marco escolar es el más idóneo para preparar a las personas para su futuro laboral (Bisquerra, 1996). Pese a sus aportaciones, el término de orientación educativa se le atribuye a Truman L. Kelley con la publicación de su tesis *Educational and Moral Guidance* en 1914. En ella hace referencia a las actividades educativas encaminadas a ayudar al estudiante en su proceso de toma de decisiones académicas y en la solución de problemas. La orientación académica a partir de estos momentos se concebirá como un proceso de ayuda al estudiante que debe integrarse en el currículum académico.

Durante los años siguientes se produce un cambio en el concepto de orientación y se empieza a contemplar la orientación personal. Este cambio hacia un modelo clínico está influenciado por las aportaciones de la Psicología con la aparición de las pruebas psicométricas, aunque este es un modelo más próximo al consejo (*counseling*) que a la orientación propiamente dicha (*guidance*) y trata de evidenciar “rasgos y factores” de la persona con respecto al grupo social al que pertenece (Saúl, López-González y Bermejo 2009).

Como se ha podido observar hasta este punto, la orientación es fruto de un desarrollo social e histórico en el que los cambios económicos, el auge de la investigación, la creación de pruebas psicométricas junto con otros factores propician que el concepto de orientación se relacione con otros conocimientos dando lugar a diferentes áreas de intervención: profesional, educativa o personal.

## 4.2. Evolución de la orientación en España

La evolución de la orientación siguiendo los tres ámbitos o áreas de intervención varían dependiendo del país aunque, como se ha mencionado no es hasta el siglo XX cuando puede hablarse del origen del término de orientación como se conoce hoy en día.

Siguiendo los grandes acontecimientos y aportaciones que han ido surgiendo a lo largo del tiempo en materia de orientación, se puede hablar de tres grandes periodos dentro del siglo XX en la orientación en España. El primer tercio del siglo XX se observa una tendencia hacia la orientación profesional con predominio de la selección de personal, desde entonces hasta 1970 el peso recae en el modelo clínico de la orientación. Y a partir de la Ley General de Educación de 1970 se empieza a hablar de orientación educativa, que evoluciona a lo largo del siglo XX fruto de tres factores: la inquietud científica de un conjunto de autores vinculados a la pedagogía y a la psicología, la creciente demanda social de los servicios de orientación y la progresiva institucionalización de los mismos.

El primero de estos periodos abarca hasta la Guerra Civil (1936-1939) y en él podríamos incluir algunos de los autores mencionados, aunque son anteriores en el tiempo: Santo Tomás de Aquino, Ramón Llul, Luis Vives y Huarte de San Juan. A comienzos del siglo XX surgen las primeras instituciones de orientación en España. Se puede considerar como el origen de los Servicios de Orientación a los Institutos de Orientación Profesional de Barcelona (1918) y Madrid (1924). Se crea el Museo Pedagógico Nacional de Madrid y el Museo Social en Barcelona. Los objetivos que perseguían fueron: optimizar la organización científica de la actividad laboral, mejorar el rendimiento de los trabajadores y la satisfacción en la tarea, favorecer una correcta selección de candidatos y mejorar el aprendizaje escolar y profesional (Amor, 2012).

A su vez la proclamación de la II República (1931) supuso un periodo de empuje y renovación pedagógica, aparecieron nuevas metodologías educativas, se crearon los Institutos-escuelas, las Misiones Pedagógicas, etc.; iniciativas importantes que incentivaron y promovieron la relación entre educación, orientación y ayuda.

En el año 1933 tiene lugar en San Sebastián el II Congreso Internacional de Orientación Profesional en el que se reúnen los mejores especialistas europeos; entre las conclusiones, se plantea el seguimiento de los sujetos orientados con el fin de ayudarles a vencer los obstáculos de la vida profesional, la unificación y organización de las oficinas de información profesional o la introducción en las escuelas normales de enseñanza destinadas a formar a los futuros maestros en los temas de orientación.

En 1935 el Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes crea el Instituto Nacional de Psicotecnia y sus Oficinas-Laboratorios a los cuales se encomienda la tarea de la

orientación desde la Enseñanza Primaria hasta la Universidad. Entre sus tareas estaba la elaboración, aplicación y valoración de pruebas de selección para el ingreso en los distintos centros de enseñanza y la adjudicación de becas. Sin embargo, estos proyectos quedarán paralizados durante la Guerra Civil (1936-1939), desarrollándose solo dos tipos de orientación: la selección para los ejércitos y la ayuda y atención a los mutilados o accidentados de guerra.

Como se ha podido observar la orientación proporcionada en este periodo estaba destinada al asesoramiento laboral, con las dificultades del momento político, económico y social que se vivían.

El segundo periodo abarca desde la Guerra Civil hasta la Ley General de Educación de 1970. Los años cuarenta están marcados por varios hitos legislativos que no tuvieron trascendencia para el tema de estudio; los servicios de orientación eran ofrecidos por psicólogos escolares de forma privada, y el enfoque que se seguía era de carácter clínico, apoyándose en el auge que estaban teniendo los avances en la Psicometría. Desde la proclamación de la dictadura del General Franco se produce una ruptura total con la época anterior, rechazándose todos los avances de la República en cuanto a renovación de los métodos pedagógicos y mejora del nivel intelectual de la enseñanza. Aunque comienzan a aparecer los primeros planteamientos legales en tema de orientación, tardarán años en aplicarse y hacerse efectivos en el mundo educativo.

La política educativa del periodo que siguió a la Guerra Civil se caracterizó, entre otras cosas, por la reforma legislativa de los tres niveles del sistema educativo: primario, secundario y universitario (Benavent 2000, citado en Amor 2012).

Una vez que finalizó el conflicto se creó el Consejo Superior de Investigaciones Científicas que reanudó las actividades del Instituto Nacional de Psicotecnia y su red de Oficinas-Laboratorio (Grañeras y Parras, 2008). Su trabajo durante 1939 hasta 1952 se centró en la observación y elaboración de estadísticos de los datos obtenidos para estudiar la personalidad de los individuos y establecer así un sistema nacional de educación basado en el nivel intelectual general y aptitudes y características específicas. En este momento la orientación no tenía una función específica y su repercusión en el sistema educativo fue escasa.

En 1945 aparece la Ley de Educación Primaria, que establece la necesidad de un Servicio de Psicología Escolar y Orientación Profesional.

Durante el periodo de 1953 a 1969 y debido a los cambios sociales derivados, entre otros motivos, de la apertura de España a la realidad internacional, la orientación y su presencia

en actividades de investigación y docencia vinculados a los campos de la Pedagogía y la Psicología empieza a aparecer en las leyes educativas (Grañeras y Parras, 2008).

En 1953 surge la Ley de Ordenación de la Enseñanza Media que establece la creación del Servicio de Orientación Psicotécnica, aunque no aparecerá hasta 1963, cuando se crean los Servicios de Psicología Aplicada y Psicotecnia (se reorganizan los antiguos Institutos Nacionales de Psicotecnia) para la orientación escolar y profesional en los niveles no universitarios.

En 1967 se crean los Servicios de Orientación Escolar en los Institutos de Enseñanza Media y las Escuelas de Maestría y Aprendizaje Industrial que estaban dirigidos por un docente del centro. En este mismo año se implanta también la especialidad de Orientación Escolar y Profesional en los estudios de Pedagogía.

El tercer periodo abarca desde la Ley General de Educación de 1970 hasta nuestros días, prestando una atención especial a la Ley Orgánica General del Sistema Educativo de 1990.

Con la articulación de la Ley General se pone de manifiesto la necesidad de la orientación educativa en todos los centros escolares estatales. A lo largo de su articulado resalta la importancia de la orientación con una clara dimensión educativa. Podemos ver un ejemplo en el artículo 27 del Título IV (Estatuto del Estudiante), que dice así:

El derecho a la orientación educativa y profesional implica:

Uno. La prestación de servicios de orientación educativa a los alumnos en el momento de su ingreso en un Centro docente, para establecer el régimen de tutorías, que permita adecuar el Plan de Estudios a la capacidad, aptitud y vocación de cada uno de ellos; asimismo, se ofrecerá esta orientación al término de cada nivel o ciclo para ilustrar a los alumnos sobre las disyuntivas que se les ofrecen.

Dos. La prestación de servicios de orientación profesional a los alumnos de segunda etapa de Educación General Básica, Bachillerato, Formación Profesional y Educación universitaria, por medio de información relacionada con la situación y perspectiva del empleo.

Entre 1970 y 1971 se aprueban las orientaciones pedagógicas para la E.G.B., y se contempla la creación del Departamento de Orientación y Tutoría.

En 1972 se establece el Curso de Orientación Universitaria con el objetivo de orientar a los estudiantes sobre las opciones educativas y laborales al finalizar los estudios, haciendo hincapié en el asesoramiento en las opciones educativas y profesionales.

En 1975 se establece el consejo orientador al final de la E.G.B., se regula también la orientación en el Bachillerato y en la Universidad y aparecen los Centros de Orientación e Información de Empleo en la Universidad.

En 1977 se crean, con el objetivo de diagnosticar las dificultades de aprendizaje y de asesorar a las familias y profesorado, los Servicios de Orientación Escolar y Vocacional. Y un año más tarde se forma el Instituto Nacional de Empleo que cuenta con un departamento de orientación e información profesional.

A partir de 1979 con el surgimiento de las autonomías y la transferencia de competencias en materia educativa aparece la Federación Española de Orientación y Psicopedagogía (Núñez, Carpintero, García, Serrano y Ordoñez, 2011).

La década de los 80 está marcada por los acontecimientos más importantes en la aparición y consolidación de los servicios de orientación. El concepto de orientación va evolucionando durante este periodo pasando de un carácter remedial de la orientación a un carácter asistencial, dirigido a toda la comunidad educativa (Amor, 2012).

En 1982 se crean los Equipos Multidisciplinares de Educación Especial, con la finalidad de atender al alumnado con necesidades educativas especiales. Surgen también a iniciativa de algunos ayuntamientos y fruto del traspaso de competencias educativas a las comunidades autónomas, los Servicios Psicopedagógicos Municipales, con funciones de orientación.

En consecuencia a principios de los años ochenta nos encontramos con tres tipos de organismos encargados de la orientación: por un lado los Equipos Multidisciplinares, los Servicios de Orientación Escolar y Vocacional y los Servicios Psicopedagógicos Municipales. Muchas veces se producía solapamiento entre las competencias de cada uno de ellos, por ese motivo, surgen con diferente denominación en función de la Comunidad Autónoma, los Equipos de Orientación por sectores. Aunque su denominación era distinta las funciones que llevan a cabo son similares (Amor, 2012).

Se considera que este periodo desde la implantación de la Ley General de Educación de 1970 es una etapa de institucionalización de los servicios de orientación (Lledó, 2007). Progresivamente van surgiendo nuevos servicios, sin embargo según Amor (2012) su puesta en práctica ha sido más lenta de lo que ponen en manifiesto diversos estudios. Es importante destacar que a nivel universitario se crearon las Cátedras de Psicología y Pedagogía con la especialidad de orientación educativa, con la finalidad de generar especialistas de la orientación que atendieran a los estudiantes.

En 1985 se promulga la Ley Orgánica del Derecho a la Educación, que establece la orientación como un derecho de todo estudiante, impulsando el carácter obligatorio de la orientación dentro del Sistema Educativo. Con la llegada de la Ley Orgánica General del Sistema Educativo de 1990 se abre un periodo de opinión pública y consulta a la comunidad educativa anterior a su implantación. En este periodo de consulta se publicaron varios documentos oficiales en los que se encontraba desarrollada extensamente la concepción de

la orientación educativa que se quería implantar en los centros. En primer lugar se publica en 1987 el Proyecto para la Reforma de la Enseñanza propuesto para el debate de la comunidad, en 1989 el Libro Blanco para la Reforma del Sistema Educativo y en 1990 el Ministerio de Educación Cultura y Deporte publica el documento “La orientación educativa y la intervención psicopedagógica”, en el que se describen los principios básicos de los departamentos de orientación, la función de las tutorías y las medidas gubernamentales sobre la organización de los servicios, entre otros aspectos. En estos tres documentos se encuentran las nuevas exigencias de la orientación y lo que se esperaba que la nueva Ley de 1990 hiciera de ella. Siguiendo a Lledó (2007), se pueden citar algunas características de lo que debía ser la orientación con la implantación de la nueva ley, que se desprenden de la lectura de estos documentos:

- La orientación es un factor de calidad de la educación.
- La orientación forma parte del currículum y está al servicio del currículum.
- La orientación constituye un subsistema organizado en tres niveles: de aula mediante la acción tutorial, del centro a través de los Departamentos de Orientación y del Sistema Educativo a través de los Equipos de Orientación Psicopedagógica de sector.
- Los tres niveles comparten unos mismos objetivos generales o finalidades.
- La función docente integra también la orientación y tutoría de los estudiantes.
- La orientación es un derecho de los alumnos y alumnas.
- Corresponde a los centros la coordinación de las actividades de orientación y tutoría.

Por parte de la comunidad educativa existía la voluntad de que la Ley de 1990 continuara con la intención de implantar la orientación que ya había surgido con la Ley General de Educación de 1970. Estos documentos previos a la redacción de la ley ayudaron a perfilar el sistema de orientación que se quería. Cuando se publicó la Ley Orgánica General del Sistema Educativo de 1990, se consiguió dar un gran avance a la orientación al considerarla factor clave dentro de la calidad educativa. Se le dio un gran impulso sobre todo a través de su implantación en las instituciones educativas mediante la creación de tres niveles de orientación, como está reflejado en su artículo 60, que dice textualmente:

1. La tutoría y orientación de los estudiantes formará parte de la función docente. Corresponde a los centros educativos la coordinación de estas actividades. Cada grupo de estudiantes tendrá un docente tutor.
2. Las Administraciones educativas garantizarán la orientación académica, psicopedagógica y profesional de los estudiantes, especialmente en lo que se refiere a las distintas opciones educativas y a la transición del sistema educativo al mundo laboral, prestando singular atención a

la superación de hábitos sociales discriminatorios que condicionan el acceso a los diferentes estudios y profesiones. La coordinación de las actividades de orientación se llevará a cabo por profesionales con la debida preparación. Asimismo, las Administraciones educativas garantizarán la relación entre estas actividades y las que desarrollen las Administraciones locales en este campo.

La siguiente legislación dentro de este periodo, es la Ley Orgánica de la Calidad de la Educación del año 2002, aunque no llegó a aplicarse, en ella se establecen los criterios que inciden en la calidad de los centros, sin embargo aunque hace referencia a la orientación dentro del artículo dedicado a la función docente, no legisla el modo de llevarlo a cabo.

Los siguientes cambios en materia de orientación los traerá la Ley Orgánica de Educación del año 2006. Dentro del articulado de esta Ley encontramos varias referencias a la orientación. En primer lugar, dentro de los principios que plantea para el sistema educativo español se contempla: *“La orientación educativa y profesional de los estudiantes, como medio necesario para el logro de una formación personalizada, que propicie una educación integral en conocimientos, destrezas y valores”* (L.O.E., 2006: Título Preliminar artículo 1.f).

En los siguientes artículos hace mención a aspectos relacionados con la orientación, especifica los principios pedagógicos para la atención a la diversidad y para facilitar el acceso a todo el mundo a la educación. Establece en su artículo 91 las funciones del profesorado referidas a la orientación, así como que corresponderá a las administraciones educativas promover medidas de orientación para la tutoría personal de los estudiantes. Esta Ley establece los principios básicos de la orientación en la etapa obligatoria, aunque deja a merced de las Comunidades Autónomas su regulación. Demanda un planteamiento de orientación a lo largo de la etapa educativa, aunque no concreta cómo llevarlo a cabo. Habrá que consultar las leyes y decretos de cada Comunidad Autónoma para conocer el tratamiento que se le concede a la orientación.

En el 2013 se aprueba la Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa, como se puede observar tras su lectura, los únicos cambios en materia de orientación que traerá esta nueva ley es el establecimiento del carácter orientador del cuarto curso de la Educación Secundaria Obligatoria. Este curso se considera de carácter propedéutico a los estudios posteriores, por lo que en función de los resultados obtenidos por los estudiantes y sus intereses serán derivados hacia un cuarto de E.S.O. preparatorio para la Universidad o para continuar con estudios de Formación Profesional. No regula nada sobre los servicios de orientación, que continúan con las mismas funciones que hasta ahora, simplemente implanta el carácter orientador de este curso.

Como se ha podido observar desde los inicios la orientación ha evolucionado hacia el denominado “Triángulo de la Orientación” (Saúl, López-González y Bermejo, 2009), en el que aparte de la orientación profesional se tiene en cuenta la orientación académica y la personal. La etapa escolar es sin duda el lugar apropiado para introducir la orientación en nuestras vidas, en estas etapas los estudiantes se enfrentan a situaciones nuevas que requieren de compañía y asesoramiento y la orientación en su amplio sentido puede jugar un papel muy importante de acompañamiento y derivación a otros servicios que el estudiante pudiera precisar.

### **4.3. Principios que fundamentan la orientación**

La Real Academia Española (2014) define la palabra principio como “Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discuriendo en cualquier materia”. Otra acepción del término habla de “norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta”. Siguiendo a Bisquerra (1998), un principio es un elemento cuyas indicaciones permiten deducir la forma de actuar en situaciones concretas.

En cualquier caso parece claro que se necesitan unas premisas básicas que todo orientador debe conocer para enfrentarse a su labor diaria. Muchos son los autores que han propuesto su clasificación de aquellas normas, ideas o elementos que deben guiar la acción orientadora. Aquí se expone la recogida por Hervás Avilés (2006), que realiza una síntesis de las aportaciones que habían realizado autores como Rodríguez Espinar, Álvarez Rojo, Bisquerra o Martínez Clarés, entre otros. Siguiendo esta línea existen cuatro principios básicos de intervención orientadora: prevención, desarrollo, intervención social y el principio de fortalecimiento personal o *empowerment*.

#### **4.3.1. Principio de prevención**

Está basado en la necesidad de preparar a las personas para superar las diferentes crisis del desarrollo que puedan surgir. Tiene como objetivo promocionar conductas saludables para evitar la aparición de problemas personales. La orientación debe adquirir un carácter proactivo que le permita anticiparse a estas situaciones y ayudar a las personas a superar los obstáculos que puedan aparecer. El objetivo de la prevención sería desarrollar la capacidad de afrontar situaciones y su fortalecimiento interior.

Hervás (2006) recoge una serie de características para definir el principio de prevención en la acción orientadora. Algunas de ellas son:

- Debe ser proactiva.
- Dirigida a grupos.
- Se orienta al fortalecimiento individual.

- Ayuda a paliar las condiciones desfavorables del contexto.
- Debe atender los momentos de transición del alumnado para conseguir la mayor adaptación afectiva a las nuevas demandas.
- Debe ir más allá del ámbito educativo.

El principio de prevención en la orientación es importante por múltiples razones y la eficacia de los programas de prevención así lo demuestra. Según Grañeras y Parras (2008), el problema se encuentra en la necesaria inversión inicial que necesita en recursos humanos y materiales.

#### **4.3.2. Principio de desarrollo**

Desde este principio la intervención supone un proceso en el que se acompaña al individuo durante su desarrollo con la finalidad de lograr al máximo el crecimiento de sus fortalezas y potencialidades. Tiene un doble objetivo: por un lado pretende dotar de competencias necesarias a la persona para que puede afrontar las demandas de la etapa evolutiva sin problemas, y por otro, ha de proporcionar situaciones de aprendizaje vital que faciliten la reconstrucción y el progreso de los esquemas conceptuales del mismo. Sitúa la acción del profesional de la orientación en un proceso continuo cuyo objetivo final es involucrar al estudiante en un proyecto personal de futuro.

#### **4.3.3. Principio de intervención social**

Este principio se enfoca desde una perspectiva holístico-sistémica de la orientación. El contexto se considera un elemento de referencia imprescindible en la orientación del estudiante. Las condiciones ambientales y las circunstancias que rodean al individuo influyen en su toma de decisiones y en su desarrollo personal. La intervención orientadora deberá estar dirigida a modificar aspectos relativos a la organización, como del contexto social del estudiante (becas, ayudas, asistencia social, etc.). El papel del orientador es ayudar a la persona a sensibilizarse sobre la influencia de los factores ambientales, fomentando una actitud activa en el orientado que le ayude a modificar los factores negativos del entorno.

#### **4.3.4. Principio de fortalecimiento personal o empowerment**

Según Hervás Avilés (2006) fue introducido por Rappaport en 1977, hace referencia a las capacidades que poseen las personas para enfrentarse a diversas situaciones y a relacionarse con los demás, se trata de un principio que pretende mejorar el bienestar de las personas a través de los recursos individuales, grupales y comunitarios. En esta misma línea, coincidiendo con el análisis de Grañeras y Parras (2008), Rappaport (1977) lo describe como “el proceso mediante el cual las personas, las organizaciones o las

comunidades adquieren un dominio sobre los asuntos de interés que le son propios” (Grañeras y Parras, 2008, p. 38). Es decir se trata de un principio desde el cual el profesional de la orientación es visto como un agente social que trata de intervenir en instituciones o estructuras para mejorar su bienestar. Supone un proceso comprensivo de la persona en relación con la sociedad en general (Amor, 2012).

Teniendo en cuenta lo expuesto y siguiendo a Hervás Avilés (2006) este principio se ha incorporado a diferentes disciplinas (Educación, Medicina, Trabajo Social y Psicología), además de haber sido relacionado por diversos autores dentro de los demás principios de prevención, desarrollo e intervención social.

#### **4.4. Funciones de la orientación**

El proceso de desarrollo que ha sufrido la orientación hace que desde sus inicios hasta nuestros días se hayan formulado diversos objetivos, tareas y funciones de la orientación, que han surgido y cambiado en función de las necesidades que demandaba la sociedad. Una revisión bibliográfica permite ver que delimitar las funciones de la orientación no es una sencilla tarea. Muchos son los autores que han escrito y abordado esta cuestión desde diversos puntos de vista, en ocasiones mezclando funciones con objetivos o actividades. Todos ellos tienen algo en común, parten del modelo tradicional de Morril, Oetting y Hurst (1974) que recoge las funciones de la orientación agrupadas en tres dimensiones o categorías de intervención. A continuación se muestra este modelo, denominado “El cubo de las 36 caras”, ya que de la combinación de estas categorías surgen 36 funciones de la orientación:

##### 1. Objetivo de la intervención:

- a) Individuo: los clientes son atendidos individualmente.
- b) Grupos primarios: familia, pareja, amigos.
- c) Grupos asociativos: clase, claustro, compañeros, clubes.
- d) Instituciones: centro, barrio, ciudad.

##### 2. Finalidad de la intervención:

- a) Terapéutica: intervención en las dificultades en la relación interpersonal y social, desde una perspectiva remedial o correctiva.
- b) Prevención: Intervención con objeto de evitar problemas futuros.
- c) Desarrollo: Intervención para optimizar el crecimiento personal en todos los aspectos.

### 3. Métodos de intervención:

a) Intervención directa: relación directa con el sujeto.

b) Consulta y formación: medios con los que se puede influir en la población, ya sean directos o indirectos, y, por tanto, a través de profesionales y para profesionales afines.

c) Medios tecnológicos: Mass Media (video, TV, radio, informática, redes telemáticas, Internet...), es decir, mediante las TIC.

Riart Vendrell (1996), citado en Amor (2012) y en Bisquerra (1998), señala que las funciones son las grandes acciones, propias, especiales y habituales de la orientación. En su análisis incluye las siguientes:

- Función de asesoramiento, con actividades encaminadas al proceso de ayuda de las personas.
- Función de consulta.
- Función de diagnóstico psicopedagógico de estudiantes, grupos e instituciones.
- Función de evaluación, que permite ajustar las intervenciones.
- Función de formación y de información.
- Función de investigación.
- Función de coordinación o de gestión colaborativa y participativa.
- Función de mediación, con actividades encaminadas a intervenir entre dos extremos para contribuir al acuerdo.
- Función de detección de necesidades y análisis.
- Función de organización, planificación o estructuración.
- Función de programación, o acciones sistemáticas, planificadas y orientadas a unas metas.

Clasificación que el propio autor sintetiza en tres grandes grupos:

a) Funciones invasivas de la orientación, que son aquellas que están siempre presentes en cualquier acto orientativo, son las más generales en el proceso orientador.

b) Funciones procesuales sobre cualquier actuación orientadora que se basan en el análisis de las necesidades o en el diagnóstico. Son aquellas que aunque se puedan ejercer con independencia, se caracterizan por su gran interrelación.

c) Las grandes funciones de la orientación, es decir, las funciones propias y específicas de la actividad orientadora, como por ejemplo la función de consulta o asesoramiento a estudiantes.

Por otra parte Bisquerra (1998) propone su clasificación de las funciones de la orientación:

- Organización y planificación de la orientación: programas de intervención, sesiones de orientación grupal, material disponible.
- Diagnóstico psicopedagógico: análisis del desarrollo del estudiante, conocimiento e identificación.
- Programas de intervención: en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de orientación vocacional y de prevención.
- Consulta: en relación con el alumnado, con el profesorado, con el centro, con la familia.
- Evaluación: de la acción orientadora e intervenciones concretas, de los programas y autoevaluación.
- Investigación sobre los estudios realizados y generación de investigaciones propias.

Y finalmente se muestra la propuesta que el profesor García Nieto, Catedrático de Orientación Educativa, recoge en su Proyecto Docente (1999):

- Función pragmática, centrada en el diseño, planificación y estructuración de las actividades de orientación, teniendo en cuenta el contexto y los fines de la institución, así como los recursos de los que dispone.
- Función de diagnóstico o conocimiento, que busca descubrir las necesidades, las características del alumnado, del individuo, de la institución, a través de los instrumentos de recogida de datos disponibles y adecuados.
- Función de información para realizar la transmisión de la información, tanto académica, personal como profesional, e incluso medioambiental, a todo aquel que lo precise: estudiantes, padres y docentes.
- Función de asesoramiento, que implica consulta, sugerencia, consejo, opinión razonada y razonable a toda la comunidad educativa, atendiendo aspectos académicos, personales y profesionales en función de la situación concreta.
- Función de intervención, realizando un tratamiento directo o indirecto a través de la mediación de otras personas.

- Función de coordinación y de mediación garantizando la coherencia e integridad en la intervención.
- Función de evaluación e investigación, centrada en el análisis de la eficacia y la eficiencia de la intervención para proponer las mejoras oportunas.

Estas funciones confieren identidad y aportan un sentido a la orientación. En síntesis y como conclusión, considerando las múltiples clasificaciones existentes de las funciones de la orientación es necesario señalar que parece que existen unas funciones básicas que debe cubrir la orientación, por un lado una función diagnóstica que nos permita detectar necesidades y hacer un primer análisis de la situación, tanto del estudiante como del contexto. En segundo lugar una función informativa que haga posible que los mensajes lleguen con claridad al alumnado, posibilitando una intervención proactiva que tenga una finalidad preventiva y de desarrollo de los estudiantes, no solo terapéutica. Una tercera función de organización y planificación de la intervención, que permita que el objetivo de la intervención llegue a cumplirse, con una evaluación sistemática del trabajo realizado, que posibilite mejorar la planificación de sucesivas intervenciones. Así como una función de consulta o consejo que permita ayudar a los estudiantes en las necesidades que pueden surgir. Y por último pero no menos importante, una función de investigación y evaluación que permita el avance en materia de orientación y posibilite que la orientación en la universidad se adapte a sus estudiantes y a las necesidades que se deriven del contexto y la época en la que se enmarque.

Muchas de las funciones que han sido expuestas son muy amplias y con un número muy diverso de tareas, tanto es así que por su complejidad y extensión, se han convertido en modelos de orientación, como podrá verse en el siguiente apartado (Bisquerra, 1998).

#### **4.5. Modelos de la orientación**

En los últimos años, diversos autores han elaborado su definición de lo que es un modelo de orientación. Bisquerra y Álvarez, (2006, p.55) definen los modelos como una “representación que refleja el diseño, la estructura y los componentes esenciales de un proceso de intervención en orientación”.

Revisando esta y otras definiciones podemos decir que un modelo de orientación es una guía para la acción o actuación, cuya función es proponer líneas de intervención práctica, que nos indican o sugieren unos procesos y procedimientos concretos para esa actuación y que refleja el diseño y la estructura que siguen los componentes del proceso de orientación.

La complejidad de la orientación, su evolución y las diferentes áreas que abarca hace que sea difícil establecer, no solo una definición de lo que se entiende por modelo de

orientación, sino también elaborar una clasificación de los distintos modelos que se utilizan en las instituciones. Habrá que tener en cuenta el nivel educativo, los destinatarios y los profesionales que trabajan en el departamento de orientación (García Antelo, 2010). A partir de ahora se centrará la atención en realizar una revisión de los diferentes modelos o actuaciones que se utilizan en las universidades españolas dentro de los gabinetes o servicios de orientación. Se han realizado numerosas distinciones, atendiendo a diferentes criterios de clasificación sobre los modelos de orientación utilizados; autores como Álvarez González (1991-1995) o Santana (2003), entre otros, han propuesto su propia categorización. La complejidad de la orientación genera una variedad de modelos cuyo enfoque de intervención es diferente según la perspectiva adoptada, y en función de distintos criterios: históricos, psicológicos, racionales, de ayuda, tipo de relación, tipo de intervención, etc. (Hervás, 2006).

A modo resumen se muestra en el anexo 2 una tabla con la clasificación de los modelos de intervención en orientación según diferentes autores que han realizado su aportación al tema.

Como puede observarse, son muchos los autores que han propuesto su clasificación de los modelos de orientación, aunque se pueden identificar algunos modelos que son citados en la mayoría de las clasificaciones: el modelo de servicios, el modelo de programas, el de consejo (*counseling*) y el de consulta.

Antes de pasar a comentarlos, cabe señalar que, en el análisis de los diferentes modelos, Álvarez y Bisquerra (1998) ponen el énfasis en lo que denominan ejes vertebradores de la intervención, que son ejes hipotéticos que nos permiten clasificar los modelos de intervención. Son los siguientes:

- Intervención directa-indirecta.
- Intervención individual-grupal.
- Intervención interna-externa.
- Intervención reactiva-proactiva.

Estos ejes permiten realizar una comparativa entre los modelos propuestos que ha sido sintetizada por Álvarez y Bisquerra (1998):

EJES DE INTERVENCIÓN MODELOS	Directa/Indirecta	Individual/ Grupal	Interna/Externa	Reactiva/ Proactiva
Clínico	Directa	Individual	Externa, interna	Reactiva
Programas	Directa, indirecta	Grupal, individual	Interna, externa	Proactiva, reactiva
Consulta	Indirecta	Grupal, individual	Interna, externa	Proactiva, reactiva
Servicios	Directa	Grupal, individual	Externa, interna	Reactiva

Fuente: elaboración propia a partir de Álvarez y Bisquerra (1998).

A continuación, se ofrece una descripción de los modelos que han sido más mencionados entre los autores:

#### 4.5.1. Modelo clínico

Recibe varias denominaciones: modelo clínico, consejo, *counseling* o atención individualizada. Con anterioridad a la aparición del término *counseling* se utilizaba la palabra *guidance* para referirse a la orientación de forma general, por eso cuando se introdujo el *counseling* como modelo casi exclusivo de la orientación, los términos comenzaron a confundirse (Grañeras y Parras, 2008). La expresión de *counseling* nace ligada a la orientación vocacional, aunque a lo largo del siglo XX recibe la influencia de las teorías psicológicas dominantes, sobre todo la de Rasgos y Factores, que ayuda a que la intervención bajo este modelo adquiera un carácter clínico. Otra influencia muy importante que recibe es la de Teoría Humanista de Rogers (1942) que aporta a este modelo la técnica de la entrevista como medio para afrontar la intervención directa e individualizada y como instrumento para abordar cuestiones que van a más allá de la orientación estrictamente vocacional y que puede considerarse en su sentido más amplio como una orientación educativa. No apuesta por una intervención grupal, se centra básicamente en la relación entre orientador-orientado, tutor-estudiante, orientador-padres y tutor-padres. Dentro de este modelo el profesional de la orientación tendrá la responsabilidad de la intervención y trabajará directamente con el cliente (Bisquerra, 1998).

Este modelo tiene un carácter terapéutico o reactivo, ya que responde a un problema que ya ha aparecido, por lo que la intervención tiene un carácter remedial (Grañeras y Parras, 2008).

Tal y como se ha mencionado las áreas de intervención se han ido ampliando a lo largo de la evolución del modelo y en la actualidad abarca a todas las áreas de la persona. Como contrapunto, algunos autores consideran este modelo reduccionista, ya que solo utiliza la acción directa con el estudiante para la intervención sin contemplar los principios de prevención, desarrollo e intervención social. Por tanto algunos autores piensan que no debería ser aplicado en educación por encontrarse más cercano a la psicoterapia que a la orientación (Vélaz de Medrano, 1998). Pese a sus limitaciones, puede ser un instrumento de ayuda complementaria en la práctica orientadora.

#### **4.5.2. Modelo de consulta**

El origen de este modelo hay que situarlo en la falta de adecuación del *counseling* para asumir la función orientadora de la educación. Surge en la época de los años 60 cuando aparece en EEUU la figura del docente-consultor, que cobrará mayor importancia en la década siguiente como consecuencia de la integración al sistema escolar de personas con necesidades educativas especiales. Ha sido en el último cuarto del siglo XX cuando la consulta ha adquirido mayor protagonismo, como lo demuestra la creación de diversas empresas encargadas del asesoramiento o consulta que se han creado en los últimos años (Grañeras y Parras, 2008). En España surge con la Ley Orgánica General del Sistema Educativo de 1990 como consecuencia, entre otras razones, de las discusiones teóricas y experiencias prácticas previas y paralelas a la implantación de esta Ley (Santana, 2009).

Muchos son los autores que han propuesto sus definiciones sobre la consulta, nosotros nos quedaremos con la de García Antelo (2010, p. 43) que dice:

La consulta consiste en una relación que se establece entre dos profesionales: un consultor (orientador, psicopedagogo) y un consultante (docente, tutor), que tiene como objetivos principales:

1. Aumentar la competencia del consultante en sus relaciones con un cliente, que puede ser una persona (estudiantes, padres) o estar constituido por todo un grupo u organización (centro educativo).
2. Desarrollar las habilidades del consultante para que sea capaz de resolver por sí mismo problemas similares en el futuro.

Las funciones del orientador bajo este modelo siguiendo a Bisquerra (1998) y a Vélaz de Medrano (1998) son:

- Consultor y formador tanto del profesorado como de los/as tutores/as.

- Consultor y formador de padres y madres.
- Consultor de la propia organización educativa en la comunidad.

Como podemos observar la relación de orientación se produce de forma indirecta: consultor-consultante-cliente o estudiante. De este modo se logra a través de la consulta que el orientador forme a otros profesionales y personas (familias, tutores, docentes...) para actuar de forma directa con el sujeto. Se trata por tanto de un modelo de orientación triádica, donde el orientador solo establecerá contacto directo con el estudiante en aquellos casos en los que la intervención así lo requiera.

Una de las limitaciones de este modelo es su excesivo carácter teórico. Parecen muy adecuadas dos precisiones de Santana (2009): la propuesta de que sería conveniente abrir una línea de investigación sobre los modelos de asesoramiento que se lleva a la práctica y la necesidad de que se consolide una “consulta colaborativa” entre los diferentes profesionales implicados.

#### **4.5.3. Modelo de servicios**

Este modelo ha tenido una gran tradición en el contexto europeo y es uno de los más referidos por los autores y vinculado con organizaciones e instituciones públicas. Este modelo desarrolla una intervención enfocada a solucionar problemas o atender necesidades de los sujetos, que pertenecen a un grupo concreto de la población: desempleados, universitarios... El carácter de la intervención es, como en el modelo del *counseling*, directa de un equipo o servicio sectorial a un grupo reducido de sujetos. Tiene como referente teórico el modelo de Rasgos y Factores, y posee un carácter mayoritariamente remedial. La atención en el servicio es desempeñada por un profesional que desarrolla funciones de diagnóstico, asesoramiento e información en la mayoría de los casos.

Según las aportaciones realizadas por Grañeras y Parras (2008) se pueden sintetizar las siguientes características principales de este modelo:

- Carácter público y social.
- La intervención se realiza por expertos externos al centro educativo.
- Fuerte dependencia administrativa.
- Suele ser una intervención puntual.
- Sus funciones están predefinidas, se olvidan los objetivos de la orientación.
- Falta de tiempo para asesorar y trabajar con las familias y la comunidad educativa.

- Se centra en resolver las necesidades de los estudiantes con dificultades y en situación de riesgo (carácter terapéutico y de resolución de problemas).

En este modelo es el estudiante quien demanda la ayuda, por lo que el carácter de la intervención es pasivo. Es precisamente este carácter pasivo el que le ha hecho recibir numerosas críticas a este modelo: ausencia de contextualización del problema, enfoque remedial, atención a sectores parciales de la población o su carácter pasivo.

Se propone por numerosos autores una revisión de este modelo de orientación renovando su atención a las demandas y necesidades que se derivan de los principios de orientación.

#### **4.5.4. Modelo de programas**

Este modelo aparece como respuesta a las limitaciones observadas en los modelos de counseling y servicios. Nace con la intencionalidad de intentar extender la orientación a todos los estudiantes e integrarla en el contexto escolar. La orientación mediante el modelo de programas posee una perspectiva preventiva y grupal, parte del análisis del contexto para la detección de las necesidades orientadoras prioritarias en el centro, (Grañeras y Parras, 2008).

El objetivo que persigue es el diseño y el desarrollo de programas de orientación dirigidos a la población escolar, teniendo en cuenta las necesidades del contexto. En este modelo la labor orientadora la realiza todo el conjunto de la institución (departamentos de orientación, tutores, docentes...), se trata de impregnar el curriculum ordinario de la acción orientadora (Lledó, 2007). Atendiendo a lo expuesto por Grañeras y Parras (2008, p. 75) se pueden citar algunas características de este modelo:

- Se actúa sobre el contexto con un carácter más preventivo y de desarrollo que terapéutico.
- Los programas se organizan por objetivos a lo largo de un continuo temporal, lo que permite dar cuenta de por qué se actúa de la manera que se está actuando.
- A través de los programas se desarrollan actividades curriculares específicas en virtud de los objetivos programados, estableciéndose un curriculum propio de orientación.
- El programa determina las competencias necesarias para cada uno de sus ejecutores dando así vías para los adecuados programas de formación.
- La evaluación es permanente desde el inicio hasta la finalización del programa. Se lleva a cabo un seguimiento y evaluación de lo realizado.
- La orientación por programas favorece la interrelación curriculum-orientación.

- Es necesaria la implicación y cooperación voluntaria de todos los agentes educativos socio-comunitarios así como la colaboración voluntaria de otros profesionales en el diseño y elaboración del programa.
- Los profesionales de la orientación forman parte, como un miembro más, del equipo que ha de desarrollar los programas de orientación, desempeñando los roles que la situación y el propio programa le requiera.
- La intervención es interna, se sitúa dentro de la institución y forma parte del proceso educativo.
- Se establece una estructura dinámica que favorece las relaciones entre las experiencias de aprendizaje curricular y su significación personal.
- El modelo de programas hace operativa de forma clara y precisa la participación de todos los agentes educativos.
- Requiere un cambio de actitud en los diferentes agentes de la orientación que deben asumir un mayor protagonismo e implicación para lo que necesitan tanto información como formación.

En este modelo la figura del profesional de la orientación quedaría definida como coordinador y guía del resto de agentes implicados en el proceso de orientación.

Según estos autores son difíciles de definir las áreas de intervención debido a la versatilidad y modernidad del modelo.

Junto a las ventajas del modelo, también se pueden mencionar algunas limitaciones en su aplicación derivadas de las estructuras organizativas actuales y de la falta de tradición para trabajar con este modelo (Hervás, 2006). La autora Vélaz de Medrano (1998) sugiere las siguientes:

- La insuficiente formación o disponibilidad de los agentes.
- La saturación de contenidos del currículo escolar a la que éstos están sometidos.
- La falta de conciencia de la necesidad de los programas de Orientación en los centros.

## **5. LA ORIENTACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS**

En estos últimos años se han producido varios cambios legislativos, motivados por la alternancia de partidos en el gobierno, que han influido en la orientación universitaria. La incorporación de España al Espacio Europeo de Educación Superior está definiendo nuevas líneas de actuación en cuanto a titulaciones y práctica docente que afecta al tratamiento de la orientación. Al contrario que ha ocurrido en los niveles de educación obligatorios el proceso de institucionalización e incorporación de la orientación en la universidad ha tenido una escasa tradición en España (Grañeras y Parras, 2008).

Tras revisar la bibliografía sobre la orientación en la Universidad se puede comprobar que su evolución no ha sido tan lineal y progresiva como en el sistema educativo obligatorio y los servicios que existen no son homogéneos sino que cada uno centra su atención en un objetivo de la orientación y si en algún caso atienden las necesidades profesionales, personales y académicas de los estudiantes, es difícil encontrar estos servicios unidos en un mismo departamento o servicio.

### **5.1. Origen y evolución**

Desde sus inicios la orientación universitaria ha estado relacionada con el ámbito laboral, vinculada con la necesidad de orientar a las personas de acuerdo con sus capacidades para el puesto de trabajo a desarrollar, y con la necesidad de impulsar el acercamiento entre universitarios y el mundo laboral. No obstante estos servicios están siendo objeto de una evolución hacia una atención más globalizada de la persona que permita la atención psicológica y académica del estudiante.

Las primeras instituciones que se crean con la finalidad de asesorar laboralmente a los estudiantes universitarios son en 1918, el Instituto de Orientación Profesional de Barcelona y en 1924, el Instituto de Orientación y Selección Profesional de Madrid, que se encargaban en sus orígenes de los servicios de orientación de los centros de formación profesional. Posteriormente pasaran a encargarse del asesoramiento profesional en la Universidad Industrial. El tipo de intervención que daban estos centros tenía un carácter psicométrico y se centraba en la realización de actividades de orientación profesional, tanto a nivel individual como colectivo (Saúl, López-González y Bermejo, 2009).

La primera mención a la orientación en el ámbito universitario siguiendo a Amor (2012) podemos encontrarla en la Ley General de Educación de 1970 que hace referencia en sus artículos 32, 37 y 127.2 al régimen de tutorías y a la prestación de servicios de orientación profesional dirigidos al empleo. No obstante, estos planteamientos sufren un estancamiento, y no será hasta la década de los ochenta cuando empiecen a aparecer los primeros servicios de orientación en las universidades.

El origen de la orientación dentro de la institución universitaria española, como un servicio interno de la propia universidad, puede fecharse en 1973 con la creación de la Fundación Universidad-Empresa por decisión de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid. Esta Fundación con la ayuda de la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Politécnica de Madrid y la Universidad Nacional de Educación a Distancia pone en práctica un proyecto con la finalidad de disminuir la alta tasa de desempleados universitarios que existía en aquellos años. Con este objetivo en el curso 1974-1975 aparece el primer programa de orientación laboral en estas cuatro universidades (García, 2010; Saúl, López-González y Bermejo, 2009).

Gracias a la creación de esta Fundación se comienzan a construir los primeros Centros de Orientación e Información para el Empleo. El primero surge en 1975 en la Universidad Politécnica de Madrid, en 1977 se sumarán al proyecto las universidades Autónoma y Complutense de Madrid y posteriormente se irá ampliando a territorio nacional. Estos centros nacen gracias a la cooperación de las Universidades con el Instituto Nacional de Empleo. Sus funciones eran servir de ayuda a los graduados, ofreciéndoles asesoramiento e información sobre el mundo laboral. Los Centros de Orientación e Información para el Empleo se integran dentro de las universidades gracias al apoyo del Instituto Nacional de Empleo que debía aportar un técnico de empleo y si sus dotaciones lo permitían, uno o dos administrativos (Grañeras y Parras, 2008).

A partir de los años ochenta estas oficinas se desvinculan del Instituto Nacional de Empleo y pasan a depender de los consejos sociales universitarios o de otras unidades de la estructura universitaria. Al perder la relación con el Instituto Nacional de Empleo el servicio de orientación cada vez se integra más en la universidad ampliando y variando sus servicios en función de los recursos personales y humanos (Amor, 2012).

Con el paso de los años irán transformándose y evolucionando en sus objetivos y actuaciones. Desde entonces y hasta la actualidad los Centros de Orientación e Información para el Empleo se encuentran establecidos en casi todas las universidades españolas, aunque con diferentes denominaciones. Las actuaciones que se han llevado a cabo desde estos organismos (según diversos autores como García Nieto, Asensio Muñoz, Carballo, García García y Guardia, 2004), ponen de manifiesto la necesidad de orientar a los estudiantes universitarios en el ámbito académico, profesional, personal, social y administrativo.

Basándose en estas necesidades que presentan los estudiantes se empiezan a desarrollar de forma independiente a los Centros de Orientación e Información para el Empleo, pequeñas iniciativas lideradas, en algunos casos, por docentes de las propias universidades

para cubrir estas necesidades mediante la creación de un servicio, departamento, unidad, etc. en cada Facultad. Ejemplo de esto es el Servicio de Orientación Universitario de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid, como se explicará en apartados posteriores.

Con el paso del tiempo se empiezan a extender y ampliar las actuaciones de los servicios de orientación, con la aparición de la Ley sobre la Integración Social de los Minusválidos (1982), se empieza a acentuar el carácter social de la orientación que se demuestra en la aparición de servicios de atención para estos usuarios (Bisquerra, 1996).

En 1998 se produce un cambio en la orientación universitaria promovido por el nuevo escenario de adaptación de los planes de estudio universitario al Espacio Europeo de Educación Superior (E.E.E.S.). Según este acuerdo es responsabilidad de cada gobierno proponer las medidas adecuadas para promover la orientación y el asesoramiento a los estudiantes. Se refuerza así el papel de la orientación en la universidad y su responsabilidad recae en la aparición de los tutores.

Con el objetivo de adaptarse a las exigencias del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior en el año 2001 aparece la Ley Orgánica de Universidades que recoge como derechos y deberes de los estudiantes la orientación e información por la universidad sobre las actividades de la misma que les afecten, y el asesoramiento y la asistencia por parte de docentes y tutores en el modo en el que se determine. Sin embargo, falta por aplicar este último punto en la realidad y quizá debido a una falta de concreción en la legislación cada universidad lo desarrolla como quiere, en función de los recursos de los que dispone (Saúl, López-González y Bermejo, 2009).

El acuerdo europeo que da lugar a la creación de un espacio de educación es un elemento positivo en el ámbito de la orientación universitaria ya que acerca más la figura del orientador al estudiante con la figura del tutor. Una idea que podemos observar en la revisión bibliográfica de la cuestión es que la orientación es considerada un factor decisivo de la calidad universitaria. Los estudiantes cada vez son más exigentes con la educación que reciben y consideran un factor clave la existencia de unos servicios de apoyo que les garanticen la información y la ayuda necesaria para desarrollarse satisfactoriamente en la vida personal, académica y profesional (Sánchez, Guillamón, Ferrer, Villalba, Martín y Pérez, 2008)

El estudio realizado por los autores anteriormente citados, muestra cómo de los 85 servicios de orientación analizados, un alto porcentaje de ellos sólo se dedican a la orientación profesional con información para el empleo e inserción laboral.

Como ponen de manifiesto los estudios de Sánchez, Guillamón, Ferrer, Villalba, Martín y Pérez, (2008) y Saúl, López-González y Bermejo, (2009) pocos servicios de orientación prestan atención en los tres sentidos (personal, académico y profesional) y si la prestan los sistemas de evaluación no atienden en ningún caso a la atención psicológica o personal del estudiante.

En lo que respecta a la acción tutorial, apenas hay un seguimiento y evaluación de los resultados. Los docentes prevén dentro de su horario unas horas dedicadas a la atención de los estudiantes en las tutorías; este aspecto está en plena transición como consecuencia del compromiso que adquirió España con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior. Siguiendo este acuerdo es el docente quién asume las funciones de guía y orientador del estudiante en los procesos de aprendizaje. Según Grañeras y Parras, (2008) los nuevos retos y exigencias hacen de la acción tutorial un elemento clave dentro de la orientación académica.

Como se ha podido observar el proceso de institucionalización de los servicios de orientación universitarios es un proceso que todavía está en marcha y a pesar de las mejoras que se han introducido desde la Ley Orgánica de Universidades y con la llegada del Espacio Europeo de Educación Superior, las universidades españolas se caracterizan coincidiendo con Vidal, Díez y Vieira, (2002) por una disparidad en su oferta orientadora.

Tal y como muestran diferentes estudios (Vidal, Díez y Vieira, 2002; Sánchez, Guillamón, Ferrer, Villalba, Martín y Pérez, 2008) se ha aumentado el número de servicios de orientación en las universidades españolas, en general la situación actual de la orientación universitaria en España se caracteriza (siguiendo a Sánchez, 1988, citado en García, 2010, p. 60) por tener algún tipo de servicio de información/orientación.

Si bien es cierto que cualitativamente quedan elementos por mejorar, actualmente se está fomentando un proceso de evolución de los sistemas de orientación y tutoría, considerados como factor imprescindible dentro de la calidad educativa y para desarrollar la función social de la Educación Superior. Es este momento diversos organismos a nivel europeo y nacional promueven nuevas prácticas en materia de orientación universitaria como la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2006, 2007), The European Centre for the Development of Vocational Training y la Comisión Europea (2006, 2004), entre otras.

Siguiendo las palabras de Mercedes García García (2015), directora del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid, hacen falta más recursos para garantizar que todos los estudiantes reciban un asesoramiento de calidad que les ayude a resolver aquellos problemas, dudas o necesidades que pudieran surgir tanto en los años de universidad como posteriormente en

el acceso al empleo. Hasta que no se consiga esto dependerá de cada universidad el servicio de orientación que preste a sus estudiantes.

## **5.2. Denominación de los servicios de orientación en las universidades españolas**

Resulta interesante comenzar mencionando la denominación de los servicios de orientación universitarios en el panorama internacional. Generalmente se pueden diferenciar dos tipos de servicios (Salmerón, 2001, p. 5):

El servicio de orientación vocacional o profesional, que presta un servicio de información sobre salidas profesionales, búsqueda de empleo, como los *Career Services* británicos y, por otra parte el Servicio de Orientación Psicológica, clínica y terapéutica, como los *Counseling Center* americanos, cuya misión es la resolución de problemas personales. También pueden encontrarse oficinas o secciones administrativas que realizan funciones de información sobre estudios, asesoramiento en la carrera y ayudan a los estudiantes con las problemáticas académicas que pudieran surgir.

Los centros americanos tienden cada vez más a integrar sus servicios de orientación dentro de las instituciones universitarias (Saúl, López-González y Bermejo, 2009), por el contrario en la Unión Europea suele haber, por lo general, un mayor aislamiento y desconexión entre los servicios y entre éstos y la estructura académica. Se suele encontrar secciones administrativas que ofrecen orientación sobre estudios, información sobre cursos, becas, etc. (Vidal, Díez y Vieira, 2002).

En España, siguiendo un estudio realizado por Suarez (2013) en el que revisa los datos aportados por estos y otros autores y el estado de la cuestión mediante un análisis pormenorizado, se puede observar la heterogeneidad que existe en la denominación de estos servicios que generalmente adoptan la forma de Gabinete, Servicio, Unidad, Oficina o Centro.

En palabras de Salmerón, (2001, p.8.) “la diferencia entre su denominación viene dada por la centralización o descentralización que existe de la orientación en las universidades. No es sólo una cuestión de nombre, sino económica y de intervención válida”. Es decir la denominación de los servicios no tiene nada que ver con el tipo de actividad que desarrollan como ocurre con los *Career Services* o con los *Counseling Center*. Según este autor la denominación depende de las vías que se utilizan para la apertura de estos Gabinetes, Servicios o Centros, que pueden ser:

- 1º- Proponer el proyecto dentro de los servicios de cada Rectorado con el beneplácito del Rector.

2º- Plantear el proyecto de creación de este servicio en la propia Facultad, asumiendo uno de los departamentos su dirección y puesta en práctica.

En función de la vía que se utilice para abrir el servicio éste llevará un nombre u otro en función de la decisión que tomen las personas encargadas de trabajar en el proyecto (Salmerón, 2001; Grañeras y Parras, 2008).

Los resultados obtenidos en el estudio de Suarez (2013, p.32) indican que “la mayoría de los servicios (un 57,8%) dependen de un Vicerrectorado de Estudiantes, un 17,8% lo hace de las Fundaciones Universidad-Empresa, un 15,6% depende de otro Vicerrectorado y, en menor medida (un 4,4%) tienen dependencia mixta”. La mayoría de estos servicios mantienen una dependencia institucional con el Vicerrectorado de estudiantes, dato esperable pues estamos ante un servicio destinado y ofertado para atender las necesidades de los estudiantes universitarios.

## 6. SERVICIO DE ORIENTACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

Retomando el origen de los servicios de orientación en nuestro país y siguiendo a Saúl, López-González y Bermejo, (2009), se puede observar que la mayoría surgen a raíz de la creación de los Centros de Orientación e Información y Empleo, centrados en la orientación laboral de los educandos. Con el paso del tiempo estos servicios se fueron integrando en la estructura universitaria, atendiendo desde este momento las necesidades académicas que mostraban los estudiantes y pasando a derivarse a otros servicios externos la atención clínica propiamente dicha (Gabinetes de atención Psicológica, entre otros). Como se ha podido observar, no existe una legislación clara sobre la orientación en la universidad, y en ocasiones estos servicios, surgen a iniciativa del propio equipo de docentes de las Facultades, a través de las políticas rectorales o incluso a través de la presión ejercida por la necesidad de inserción laboral de los estudiantes, por lo que la situación de los servicios de orientación en las diferentes universidades españolas y la atención que prestan estos servicios, hoy en día es heterogénea.

Las funciones que realizan estos servicios de orientación están relacionadas, entre otras, con la ayuda al estudiantado, resolución de dudas, problemas personales y administrativos, bolsas de empleo, asesoramiento en la carrera y cursos de formación como en el caso de la Universidad de Salamanca, o en la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid. Los datos reflejan que todos ellos tienen en común que recogen algún término que expresa, de algún modo, que el servicio trabaja en la línea del empleo<sup>3</sup>. “Los términos que se repiten en mayor frecuencia son: empleo (53,3%), orientación (24,4%), prácticas (20,0%) o profesional (15,5%)” (Suarez, 2013, p.32).

El proceso de institucionalización de los servicios continua todavía en marcha y a pesar de la regulación establecida por la Ley Orgánica de Universidades y la llegada del Espacio Europeo de Educación Superior, las universidades españolas se caracterizan coincidiendo con Vidal, Díez y Vieira, (2002) por una disparidad en su oferta orientadora. La llegada del Espacio Europeo de Educación Superior conlleva fundamentalmente, un cambio en la vida universitaria, donde se requiere un seguimiento de todos los procesos en los que el estudiante esté implicado, desde su acogida hasta su inserción en el mundo laboral (Silvestre, 2013). En esta situación la orientación y la tutoría se convierten en una herramienta indispensable en la Educación Superior (Lobato e Ilvento, 2013), así como en

---

<sup>3</sup> Hay que tener en cuenta que los primeros servicios universitarios destinados a la orientación, surgen en la década de los 70 para ayudar a los jóvenes a encontrar empleo (bolsa de empleo, información ayuda a la inserción laboral), aunque últimamente sus esfuerzos se están ampliando y cada vez se incluyen nuevas actividades en los servicios de orientación.

un derecho del estudiante reconocido en el Estatuto del Estudiante Universitario (Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, Art. 7 e, f).

En este apartado se pretende hacer un recorrido por los diferentes servicios de orientación de algunas de las universidades españolas para revisar el estado de la cuestión más en profundidad y conocer su funcionamiento, las prácticas que llevan a cabo, el modelo de orientación, los profesionales implicados, así como los destinatarios de sus servicios y el método de difusión que utilizan para darse a conocer entre la comunidad educativa.

### **6.1. Modelos de acción tutorial**

En cuanto al servicio de orientación, siguiendo las aportaciones realizadas por el estudio de Vidal, Díez y Vieira, (2002) y el de Suárez, (2013) se puede afirmar que no existe un modelo definitivo sobre cómo organizar el funcionamiento, las funciones del servicio, el personal encargado, etc. sino que en general, la estructura de los servicios de orientación y los procedimientos que se llevan a cabo son diferentes. Si se fija la atención en los modelos tradicionales expuestos, el modelo de orientación utilizado mayoritariamente en las universidades españolas ha sido el de Servicios, sin embargo la expansión de las actividades de los servicios de orientación, con el objetivo de adaptarse a las nuevas exigencias de la Educación Superior en Europa, ha provocado que los modelos se vayan fusionando y adaptando a las nuevas demandas (Vidal, Díez y Vieira, 2002).

Dentro de los servicios analizados por estos estudios, la mayoría de universidades han puesto en marcha mecanismos para “fomentar la acción tutorial, para mejorar la coordinación y trabajo entre equipos de servicios, la atención a alumnos con necesidades educativas especiales y la adaptación al contexto laboral para facilitar la inserción de los titulados” (Vidal, Díez y Vieira, 2002, p. 446).

Como indicábamos, el proceso de institucionalización de los servicios de orientación sigue en marcha ya que ninguna universidad es ajena a estos cambios que se están promoviendo. Para ajustarse a las demandas del momento todas ellas deberán diseñar y desarrollar, entre otras acciones, planes institucionales que estén garantizados por una serie de recursos personales, económicos y materiales. Por este motivo se tratarán los modelos de acción tutorial para explicar la labor orientadora que se realiza en la práctica diaria, ya que la mayoría de universidades realizan la función orientadora a través de la figura del tutor.

En este momento nos encontramos ante una situación, que deriva en buena medida de la convergencia europea, y que deja mayor autonomía para que cada universidad organice el tipo de orientación y adopte el modelo de acción tutorial que considere más adecuado, debido a la autonomía de la que gozan las universidades, no existe un modelo definido por el que se rijan sino que cada una adapta su intervención en función de los recursos de los que dispone. La

mayoría de ellas utilizan modelos de acción tutorial para desarrollar la función orientadora, es decir, atienden las necesidades de los estudiantes a través de la figura del tutor (Amor, 2012, p. 103).

A continuación se exponen los modelos de acción tutorial que más se han utilizado en el ámbito universitario. Siguiendo a Rodríguez (2004), citado en Amor (2012, p. 104), en la actualidad en la institución universitaria conviven cuatro grandes modelos de tutoría:

- Modelo académico: en el que la acción docente se limita a informar u orientar sobre su asignatura. Este modelo está vinculado a la tradición continental, en un ambiente de máxima autonomía por parte del profesor y libertad de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Modelo de desarrollo personal: relacionado con el modelo anglosajón, en el que el objetivo fundamental es el desarrollo integral del estudiante. La acción tutorial, en la línea de este modelo, comprende ámbitos que van más allá del estrictamente académico, para adentrarse en cuestiones profesionales y personales.
- Modelo de desarrollo profesional: en el que la figura del tutor en la universidad se ve complementada por la del tutor en el lugar de trabajo, donde se desarrollan las prácticas en situaciones reales, y en las que el principal objetivo es el desarrollo de destrezas y competencias personales, académicas y profesionales para que el perfil del estudiante se ajuste al máximo a las exigencias del puesto profesional que va a desempeñar.
- Modelo de formación integral: este modelo de tutoría es el ideal para desarrollar en el contexto universitario. Es posiblemente el modelo más completo al impulsar el desarrollo integral del alumno, en sus facetas: intelectual, afectiva y profesional. No obstante es un modelo que requiere, por un lado, la formación del profesorado en acciones de orientación debido a la amplitud de su actuación y a la diversidad y complejidad de los roles que ha de desempeñar, y por el otro la colaboración de los equipos de apoyo, como los gabinetes de orientación, para establecer vínculos y redes con centros de educación e instituciones profesionales.

En relación con el servicio de orientación estos modelos pueden ser:

- Modelo tutorial puro: el programa de tutorías propuesto en la universidad funciona de forma independiente a los servicios de orientación de la institución.
- Modelo mixto: el modelo tutorial se organiza con apoyo y ayuda de los servicios de orientación.

Hoy en día se están desarrollando dentro del marco de convergencia europea otros modelos de acción tutorial para dar respuesta a las demandas sociales de calidad y eficacia como el modelo de tutoría entre iguales y el de tutoría académica (Amor, 2012).

## **6.2. Proyectos que se llevan a cabo**

Siguiendo con el estudio llevado a cabo por Vidal, Díez y Vieira, (2002) y contrastándolo con el realizado recientemente por Suárez, (2013) se puede deducir que los servicios de orientación universitario están ampliando sus líneas de actuación y con ello los proyectos que realizan dentro de cada ámbito de intervención.

El estudio llevado a cabo por Vidal, Díez y Vieira, (2002) muestra que de los servicios analizados el 96% sitúan como proyecto principal en su acción orientadora a la tarea de informar y en un 81% a orientar a sus estudiantes, además se observa la presencia de un 57% de las universidades que llevan a cabo acciones de gestión con el estudiantado, un 41% que realiza funciones de formación, un 12% realizan diagnóstico, el 7% lleva a cabo alguna actividad investigadora y se realiza una evaluación de los proyectos que se llevan a cabo en un 6% de ellas.

Los datos obtenidos por Suárez (2013) indican que el 93,3% de los servicios trabajan en la línea de orientación e información, el 86,7% gestionan las prácticas académicas, el 71,1% cuentan con una bolsa de empleo, el 71,1% gestiona actividades de formación, el 53,3% trabaja en la línea del emprendedurismo y el 57,8% cuentan con un observatorio ocupacional. Además, un 28,9% señalan realizar otro tipo de actividades.

Como se puede comprobar el porcentaje de dedicación de los servicios de orientación al trabajo centrado en la orientación y la información se mantiene más o menos en la línea, y si ha descendido puede ser debido al aumento de funciones y líneas de trabajo que han ampliado las universidades en estos años, como el emprendedurismo o la oferta de formación complementaria que ofrecen algunos de estos servicios. Probablemente si se realizara otra vez el estudio se comprobaría que el número de proyectos que se llevan a cabo va en aumento, ya que si algo caracteriza a la institución universitaria es la adaptación a los cambios sociales de cada época.

Estos últimos años el Ministerio de Educación Cultura y Deporte ha impulsado el establecimiento de medidas para favorecer la orientación en la etapa Universitaria. Prueba de esto es el Simposio celebrado en 2013 sobre los Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios. En él se recogen las buenas prácticas de algunas universidades españolas que están impulsando la puesta en marcha del plan de acción tutorial. Ejemplo de esto es la Universidad de Sevilla, en ella desde el año 2008, en el que elaboró su primer Plan de Propio de Docencia, se vienen desarrollando acciones para potenciar la orientación

y la acción tutorial que han desembocado en la creación del Sistema Integral de Orientación y Tutoría (US-Orienta). Mediante este Sistema se atiende de manera integral a los estudiantes prestando orientación preuniversitaria, orientación profesional, organización de jornadas de acogida, desarrollo de planes de acción tutorial en el centro, formación general del profesorado para llevar a cabo el plan de acción tutorial, coordinación con múltiples unidades y servicios, atención personalizada, orientación personal, etc. (De la Fuente y Romero, 2013). Esta universidad es un ejemplo de cómo la puesta en práctica del plan de acción tutorial puede ser la oportunidad perfecta para detectar las necesidades de los estudiantes y prestar una atención personal, profesional y académica integral en la que participe toda la comunidad educativa. En segundo lugar es interesante mencionar como ejemplo de buenas prácticas en materia de orientación los sistemas de tutorización en la Universidad de Almería. En un intento por dar respuesta a las necesidades que se plantean, han creado el Programa de Alumnos en Paralelo, que consiste en un sistema de tutorización destinado a estudiantes con diversidad funcional. El objetivo es satisfacer las necesidades que se presentan en diferentes ámbitos como exigencias sociolaborales, información académica, movilidad, intercambios académicos y laborales, estructura de los planes de estudio, etc. Para dar respuesta a estas exigencias se crea la figura del Alumno en Paralelo, un compañero que se asigna a cada estudiante con diversidad funcional para que le ayude con todo lo que necesite. Para ello el Alumno en Paralelo cuenta con el apoyo de un tutor que guía la acción orientadora en todo momento y le aconseja para resolver las necesidades que plantea su compañero (De la Fuente, 2013).

Revisando estas prácticas y ampliando la información del funcionamiento del servicio de orientación de algunas universidades españolas se ha elaborado una tabla (anexo 3) en la que se recoge algunas de las actividades que se realizan desde estos servicios de orientación. Se puede comprobar contrastándolo con la información recogida por estudios anteriores, que se han aumentado los ámbitos de intervención en materia de orientación universitaria, cada vez se amplía más el número de proyectos que se destinan a los estudiantes, atendiendo necesidades como intercambio de idiomas, alojamiento, incluso asesoramiento jurídico. También son más las universidades que amplían sus redes de contacto y destinatarios ofreciendo una amplia gama de jornadas y actividades destinadas a la atención de los estudiantes preuniversitarios y de sus familias. Por otra parte la atención que se presta en el ámbito de orientación laboral cada día es más amplia, ofreciendo bolsas de empleo, formación complementaria sobre aspectos relacionados con la inserción a la vida laboral, con el emprendimiento, etc.

### **6.3. Recursos humanos del servicio de orientación**

Según el estudio llevado a cabo por Suárez, (2013, p. 33), se puede observar que existe una gran diversidad en los recursos humanos con los que cuentan estos servicios. Según los resultados:

Un 33,3% de los servicios cuenta con un personal de entre 5 y 10 personas; un 24,4% dicen contar con menos de 5 personas, y un 42,2 % se distribuye de forma más heterogénea, superando los 10 empleados. El servicio que cuenta con menos personal señala que sólo 2 personas trabajan en el servicio, mientras que el que cuenta con mayor número lo hace con 43 profesionales.

Teniendo en cuenta las categorías profesionales de estas personas, su distribución sería la siguiente:

**Técnicos:** de 40 servicios, un 55,6% cuentan con menos de 5 técnicos entre su personal. El servicio que tan solo contaba con dos personas no tiene ningún técnico en el, mientras que el mayor analizado cuenta con al menos 30 personas en esta categoría profesional.

**Administrativos:** de 35 servicios, el 60% tiene menos de 5 administrativos en su plantilla. Un 25,7% dicen solo tener un profesional en esta categoría, mientras que el servicio que más profesionales tiene son 12.

**Becarios:** de 28 servicios analizados en esta categoría, el 48,9% cuenta con menos de 2 becarios. El 17,8% cuenta con uno/a solo y el servicio que más profesionales en esta categoría posee cuenta con un total de 10 personas.

**Director:** de 39 servicios, el 80% cuenta con una sola persona en esta categoría profesional, mientras que un servicio no cuenta con director/a y otro de los analizados cuenta con dos.

**Subdirector:** de los 10 servicios que responden a esta cuestión, el 13,3% no cuenta con director/a, mientras que el 8,9 señala contar con uno.

Alguno de los servicios analizados dice contar con otros profesionales que no aparecen en las categorías anteriores, pero no especifican a cual pertenecen (Suarez, 2103).

La mayoría de servicios de orientación universitaria cuenta con menos de cinco personas en su plantilla y “el 69,78% de los técnicos; el 55,82% de los administrativos; el 62,31% de los directores y un 4,44% de los subdirectores, llevan tres años o más trabajando en el servicio” (Suárez, 2013, p. 34).

#### **6.4. Usuarios del servicio**

Si se tiene en cuenta el estudio que realizan Saúl, López-González y Bermejo, (2009, p. 27) sobre los servicios de atención pedagógica o psicopedagógica en las Universidades españolas, se puede observar que de los 74 servicios analizados, 45 son específicos para la comunidad universitaria, mientras que los restantes se dirigen a la población en general. En todos ellos se atiende las necesidades que los estudiantes pudieran presentar, mientras que de los 45 servicios específicos se observa que además 19 de ellos prestan sus servicios al Personal Docente Investigador. En 12 se atiende también al Personal de Administración y Servicios, en cuatro de ellas se recibe a las familias de los estudiantes de primer curso, en tres servicios se presta atención a preuniversitarios que acuden a solicitar información y ayuda y en tan solo uno de los servicios se desarrollan acciones para antiguos estudiantes de la universidad.

En general los usuarios y destinatarios de las acciones que llevan a cabo estos servicios son los estudiantes con el fin de mejorar el éxito académico y prepararse para la salida al mundo laboral, contrastando estos resultados con un estudio anterior realizado por Vidal, Díez y Vieira, (2002, p. 441), se corroboran los datos que aportaron los autores en 2009, mostrando ambos estudios a los estudiantes como principales destinatarios de los servicios de orientación.

#### **6.5. Métodos de difusión que utilizan**

Mediante los datos recogidos en el apartado anterior se puede observar que la mayoría de servicios universitarios se dan a conocer a través de las Jornadas de Acogida que actualmente celebran casi todas las universidades españolas, según los datos recogidos en el Simposio sobre Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios.

Todas las universidades cuentan con una página web donde generalmente existe un apartado dedicado al servicio de orientación, enlaces al COIE o a los diferentes servicios de atención universitaria con los que cuenta.

De las universidades estudiadas en el apartado anterior todas ellas cuentan con un servicio de difusión. En general todas informan a sus estudiantes de eventos o actividades interesantes a través del pegado de carteles informativos en la Facultad.

Algunas de ellas envían correos informativos a los estudiantes con noticias, actividades, Congresos y otros eventos o informaciones de su interés (solicitud de becas, plazos de matriculación, cursos, etc.)

Todos los servicios cuentan con guías informativas sobre los estudios, la Facultad, dudas frecuentes, etc. que se encuentran a disposición del alumnado tanto en el servicio de

orientación como de forma virtual, en las páginas de la universidad, (Simposio sobre Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios, 2013)

Además para contactar con otras universidades e intercambiar prácticas educativas se realizan encuentros periódicos interuniversidades (como la Red Nacional de Servicios de Empleo o el Grupo de Trabajo de los Servicios de Información y Orientación Universitarios, entre otros), Vidal, Díez y Vieira, (2002). En estos encuentros se pone en común las actuaciones que se están llevando a cabo por las universidades con el objetivo de analizar los logros obtenidos y las dificultades encontradas en cada caso. Por citar un ejemplo en el último Simposio de los Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios (2013) se presentaron las iniciativas sobre acogida y tutorización de los estudiantes universitarios que se están llevando a cabo en 14 universidades españolas.

## **7. SERVICIO DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

El servicio inicia su trayectoria en la década de los 80 cuando se crea el Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Ciencias de la Educación, posteriormente en el año 1995 pasa a depender el Departamento de Métodos de Investigación en Educación que se hace cargo del servicio para evitar su desaparición. Hasta el año 1998 este Departamento se encargó de la gestión del servicio, sin embargo por falta de recursos acabó desapareciendo de la Facultad y no fue hasta el año 2001 cuando retoma de nuevo su labor, esta vez bajo la dependencia del Decanato de la Facultad. Su primera directora en este nuevo periodo fue doña María Teresa Díaz Allué que impulsó el trabajo que se desempeñaba en el servicio y ayudó con sus propuestas a conseguir lo que es hoy en día el Servicio de Orientación Universitaria (SOU).

En el curso académico siguiente, se ocupó de su dirección el profesor don Emiliano Herrero Toranzo con el que los proyectos y áreas del SOU fueron en aumento gracias en parte a su dedicación directa al servicio y al apoyo de 6 profesionales (entre ellas María Teresa Diez Allué) que le ayudaban en su gestión (Herrero, 2002). En este tiempo se prestaba asesoramiento individual a los estudiantes, se publicaban ofertas de empleo de interés recogidas del Centro de Orientación Información y Empleo, en foros de empleo o en periódicos, se empiezan a gestionar las Jornadas de Salidas Profesionales y diversas actividades de interés para el alumnado (talleres de búsqueda de empleo, taller de inteligencia emocional, Jornadas de sensibilización y atención a la discapacidad en el ámbito universitario, taller de autoempleo, conferencias y mesas redondas sobre salidas profesionales de las distintas titulaciones), se consigue un correo institucional, un número de teléfono para el servicio, se empieza a plantear líneas de investigación entre el grupo para ampliar el conocimiento sobre perfiles profesionales, necesidades de los estudiantes y las nuevas tecnologías aplicadas a la búsqueda de empleo y a la orientación. En definitiva fue un periodo de apertura y expansión del servicio de orientación, y la propia Universidad así lo refleja al empezar a contar con el SOU como uno más entre los servicios que dispone para los estudiantes. El servicio se abría diariamente en horario de mañana y de tarde y en él siempre se encontraban como mínimo dos personas atendiendo (Herrero, 2003).

Posteriormente accede a la dirección don Narciso García Nieto, profesor perteneciente al Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación que continuó con las labores que desempeñaba el SOU.

En el año 2011 llega a la dirección doña Mercedes García García, quien año tras año con la ayuda de un grupo de expertos docentes y estudiantes colaboradores ha conseguido un

servicio de orientación de calidad, que atiende a todos sus estudiantes, graduados y pre-universitarios en todas las demandas de carácter profesional, académico o personal que pudieran surgirles. El servicio durante el curso escolar 2014-2015 ha permanecido abierto de octubre a diciembre en horario de 10 a 15 horas; de enero a mayo de 10 a 20 horas y en el mes de junio de 10 a 5.

El SOU actualmente se divide en nueve áreas de atención interrelacionadas y coordinadas por docentes desde las que se ofrece información, formación, asesoramiento y ayuda a los estudiantes de la Facultad de Educación, cumpliendo así el derecho a la orientación que se reconoce en el Estatuto de los Estudiantes (García, 2011). Los principales objetivos que se plantea actualmente este servicio aparecen recogidos en su página web (<https://edusou.wordpress.com/>) y son los siguientes:

- Desarrollar una comunidad educativa comprometida y cooperativa en la que participen todos los miembros de la Facultad de Educación.
- Responder a las diferentes necesidades de los estudiantes de la Facultad a través de acciones de orientación y tutoría
- Practicar las competencias profesionales relacionadas con la orientación en el contexto de la Facultad de Educación.
- Ofrecer información, recursos y apoyo a los estudiantes de la Facultad de Educación para optimizar su proceso de adaptación a la vida universitaria y su incorporación a la vida laboral.

### **7.1. Modelo institucional de orientación**

La orientación en la Facultad de Educación es proporcionada a través de los profesores de las diferentes asignaturas, que atienden las demandas de sus estudiantes en cuanto a dudas de la propia materia, de la carrera y de las posibilidades profesionales futuras. Además de la labor que prestan los profesores, los estudiantes también disponen del servicio de orientación. Como se ha indicado no existe hoy en día un modelo institucional de orientación en la Educación Superior (Consejo de Universidades, 2002, p. 34). A la vista de lo expuesto el SOU reúne características de algunos de los modelos tradicionales presentados para poner en marcha las nueve áreas de las que está compuesto. Atendiendo a los ejes vertebradores de la intervención (Álvarez y Bisquerra, 1998), el servicio que presta el SOU es de intervención predominantemente directa ya que las acciones que se realizan están dirigidas a conseguir un objetivo y se diseñan pensando en atender una necesidad en concreto. La intervención que se realiza es predominantemente individual, si fijamos el punto de mira en la orientación académica y se utiliza la entrevista como herramienta. No obstante también realiza una intervención grupal diseñando jornadas y actuaciones (Jornadas de

Puertas Abiertas, Jornadas de Acogida, Jornadas de Salidas Profesionales, etc.) destinadas a todos los estudiantes de la Facultad, pre-universitarios o Graduados. La intervención que se realiza desde el servicio es interna, prestando sus servicios dentro de la Facultad, no obstante dentro del área de cooperación y desarrollo se han realizado durante el curso académico 2014-2015 diferentes acciones fuera de la Facultad en colaboración con otras entidades como la Asociación Fusara.

Desde el SOU se intenta dar respuesta a cualquier problema o situación que pudiera sufrir el alumno, por ello la intervención que realiza es reactiva cuando aparece un problema y mayoritariamente proactiva, ya que pretende ayudar a los estudiantes antes de que les pudieran surgir las dudas, acompañándoles en su proceso de adaptación a la universidad incluso cuanto todavía no son estudiantes de la Facultad.

Teniendo en cuenta estos ejes y atendiendo al análisis que se va a realizar del servicio, la intervención que se realiza desde el SOU se encuentra inmersa dentro del Modelo tradicional de Programas, si bien es cierto que comparte algunas características de otros modelos, como el de Servicios.

Las características que hacen que el SOU se encuentre definido dentro de un modelo de Programas son las siguientes:

- La atención que se realiza actualmente se caracteriza por la creación de áreas (programas) destinadas a cubrir una necesidad detectada (Información, Asesoría, Calidad...). La atención que se presta desde cada área pretende tener un carácter más preventivo que terapéutico.
- Las acciones que se llevan a cabo se establecen a lo largo de un continuo temporal que permite analizar la intervención y aportar propuestas de mejora.
- Dentro de cada área se establecen las tareas de cada ejecutor, estableciendo una comunicación contante entre los miembros que favorezca el trabajo cooperativo y la implicación de todos los participantes.
- Los profesionales que conforman el servicio (becarios, docentes, directora, estudiantes en prácticas, si los hubiera y colaboradores) realizan diversas funciones desempeñando los roles que la situación le requiera.
- La intervención que se realiza en su mayoría es interna en la propia Facultad, si bien el SOU extiende sus actuaciones puntualmente fuera de la institución para colaborar de forma voluntaria en algunos proyectos con asociaciones sin ánimo de lucro.

- Se lleva a cabo una evaluación rigurosa y sistemática de todos los proyectos que lleva a cabo el servicio, que es revisada continuamente para establecer puntos de mejora.
- La directora actúa como guía y coordinadora del proyecto, implicando al resto de agentes en el proceso de orientación. El SOU tiene relación (como se puede observar en el apartado de proyectos que se llevan a cabo) con toda la comunidad educativa fomentando lazos de unión para conseguir un trabajo cooperativo.

Si atendemos a la clasificación mostrada de los modelos de acción tutorial, la Facultad de Educación en conjunto, lleva a cabo un modelo académico de orientación en el que el docente se encarga de informar u orientar al estudiante en lo que a su materia se refiere. Para ello el profesorado tiene establecido un horario de atención a estudiantes, la mayoría de ellos ha incorporado a su práctica las nuevas tecnologías con lo que el contacto con el docente se produce por diferentes vías. De esta forma se establece una relación entre estudiante-profesor cercana y continua en el tiempo. En relación con el servicio de orientación es un modelo tutorial mixto, en el que el SOU pone a disposición del profesorado la ayuda y apoyo que pudieran necesitar, trabajando siempre de forma cooperativa.

El Servicio de Orientación dirige sus actuaciones bajo un modelo de formación integral, en el que se intentan dar respuesta a las necesidades en las áreas académica, personal y profesional del estudiante a través de las áreas de intervención de las que está formado. Este modelo como dice la teoría constituye un ideal en el contexto universitario, ya que requiere la formación del profesorado y la colaboración de la comunidad educativa al completo, sin embargo las actuaciones realizadas por el servicio año tras año ponen de manifiesto que se encuentran cada vez más cerca no solo de conseguirlo, sino de mejorarlo.

Dentro del SOU en el área de mentoría se lleva a cabo el Programa SOU-estuTutor que pretende ser el punto de partida para el desarrollo del Plan de Acción Tutorial Universitario. Desde su implantación en la Facultad en el curso 2011-2012, este programa sigue un modelo de acción tutorial propio que fue diseñado para dar respuesta a las demandas sociales de la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior. Por sus características se encontraría cercano al modelo de desarrollo personal explicado con anterioridad, en el que el objetivo es el desarrollo integral del estudiante. Para ello se le asigna un mentor que realizará las funciones de guía y apoyo durante su proceso de adaptación.

## **7.2. Proyectos que se llevan a cabo**

El SOU organiza su atención personal, profesional y académica en nueve áreas o unidades de trabajo (ver figura 1) (García, 2015):



*Figura 1. Estructura de las unidades del Servicio de Orientación Universitaria (SOU)*

❖ Información.

Esta área está destinada a los estudiantes de las diferentes titulaciones de la Facultad de Educación que precisan información o ayuda para resolver diversas problemáticas.

La atención se presta en el despacho del SOU, presencialmente, o a través de e-mail, teléfono, Moodle, página web del SOU, Facebook y Twitter. La demanda aproximada durante el curso escolar 2014-2015 ha sido de 18-24 estudiantes/día atendidos presencialmente y se ha observado un incremento de demanda de información individual de los estudiantes de 1º. Las principales demandas se refieren a temas de:

- Sus estudios: matrícula, convalidaciones, reconocimiento de créditos, prácticas, etc.
- Becas.
- Manejo web y Plataforma Moodle de la Facultad.
- Programas y Actividades del SOU: mentoría, apoyo diversidad, desarrollo sostenible, ecología.

- Formación talleres del SOU: información sobre los cursos ofrecidos, recogida certificados.
- Formación complementaria: Máster, idiomas, cursos ofrecidos por entidades externas al SOU.
- Asesoramiento: personal, académico y profesional.
- Inserción profesional: Salidas profesionales para cada titulación, Empleo, COIE, Colegios profesionales.
- Información sobre Jornadas y actividades complementarias: de Acogida, Salidas Profesionales...
- Redes sociales.

Los estudiantes que solicitan ayuda e información son atendidos individualmente, se le dedica el tiempo necesario a cada uno para poder dar respuesta a sus necesidades y demandas, intentando que se sientan satisfechos con el servicio.

A través de esta área se realiza la difusión con la información más relevante para estudiantes y graduados, para ello el SOU cuenta con una base de datos con los emails de alrededor de 1000 estudiantes (en continuo crecimiento cada curso escolar), diplomados y licenciados mediante la que se les informa sobre temas relacionados con:

- Congresos, seminarios, encuentros y cursos tanto de la propia Facultad como externos.
- Blogs, revistas y páginas web educativas.
- Información de interés para estudiantes y/o graduados.

#### ❖ Formación.

El SOU, a lo largo del curso académico, organiza talleres de formación sobre temas transversales o de especialización educativa, dirigidos a sus estudiantes. Estos talleres pretenden ser un complemento a la formación de los estudiantes. Son de carácter voluntario pero a los asistentes se les reconoce 1 crédito de optatividad (o de Libre Configuración para las licenciaturas a extinguir). Para conocer las necesidades de los estudiantes, sus preferencias y el grado de satisfacción con la formación recibida se realiza un cuestionario de evaluación.

Durante el curso 2014-2015 se han desarrollado 19 talleres impartidos por 25 especialistas. El listado, con la relación de profesionales que los han impartido y los alumnos inscritos,

puede consultarse en el anexo 4 y en García (2015). La evaluación realizada al finalizar cada curso muestra que los estudiantes están bastante o altamente satisfechos con la formación recibida en dichos cursos.

❖ Asesoría.

El SOU dispone de un servicio para todos los estudiantes y graduados de la Facultad de Educación, que demanden individualmente asesoramiento. Se ponen a disposición de los estudiantes varias profesoras especialistas para atender estas demandas.

- Número de estudiantes atendidos, en el curso escolar 2014-2015: 23.
- Titulaciones: principalmente Magisterio de Educación Infantil y Pedagogía, 1 de Magisterio de Educación Primaria.
- Cursos: fundamentalmente de 3º y 4º.
- Temática: los temas de consulta demandados en las sesiones se refieren fundamentalmente a:
  - Necesidades de asesoramiento vocacional/profesional: 80%.
  - Necesidades de asesoramiento personal o familiar (incluso clínico): 15%.
  - Necesidades de asesoramiento académico: 5%.

Durante este curso (2014-2015) también se ha puesto en marcha la iniciativa “Descúbrete y Alcanza tus Metas: pon un Coach en tu Vida”, que pretende acercar el COACHING como método de orientación no directivo a la universidad. Mediante un convenio establecido con la empresa Crearte Coaching y Transformación, el SOU ofrece a los estudiantes la posibilidad de recibir un proceso de Coaching gratuito con sus coach en formación. El objetivo es ayudar a los estudiantes a ampliar su auto-conocimiento, desarrollar su compromiso y a potenciar sus actuaciones, mejorando su rendimiento. Para ello cuenta con un espacio dedicado a esta labor donde el estudiante y el coach puedan reunirse en un clima de tranquilidad y confianza.

Durante el curso académico 2014-2015 se han atendido 8 estudiantes, de los 12 que solicitaron este proceso. Algunos de los beneficios que los estudiantes-coachee perciben que han obtenido son: identificar y clarificar lo que desean, crear y desarrollar estrategias que les permitan conseguir sus objetivos, mantenerse enfocados en lo que desean conseguir, eliminar los miedos, distracciones o bloqueos que puedan desviarles de su camino.

❖ Profesional.

El objetivo de esta área es orientar a los estudiantes de la Facultad en la toma activa de decisiones para su plan de desarrollo profesional, así como fomentar la conexión con entidades que promuevan o faciliten el empleo.

Las actividades realizadas en el año 2014-2015 han sido (García, 2015):

- Jornadas de Salidas Profesionales.

Promovidas por el Consejo Social de la UCM se celebraron el 24 de febrero de 2015. Dirigidas a los estudiantes de último curso de los Grados de Pedagogía, Magisterio de Educación Infantil, Magisterio de Educación Primaria y Educación Social así como para los estudiantes del Máster de Formación del Profesorado de Enseñanza Secundaria y Formación Profesional. Los conferenciantes seleccionados en esta ocasión, mostraron una amplia representación de las posibles salidas profesionales de los grados señalados anteriormente, aportando su conocimiento y experiencia sobre diferentes ámbitos. Estuvieron representadas distintas academias de oposiciones, colegios profesionales y asociaciones, academias de idiomas, y un puesto específico del SOU con información sobre becas y otros temas generales relacionados con salidas profesionales. Ha sido el primer año que se ha organizado este puesto de información desde el SOU y la valoración es que ha funcionado muy bien ya que en las semanas posteriores muchos estudiantes pasaron por el despacho a recoger información o a realizar consultas sobre cuestiones que se quedaron pendientes en las Jornadas.

- Curso Orientación Profesional.

Fruto del Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente *Adquisición cooperativa de competencias para favorecer la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad de Educación (2014/180)* se ha llevado a cabo un curso de Orientación Profesional con dos objetivos principales:

- a. Favorecer la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad de Educación a través de la adquisición y desarrollo cooperativo de competencias.
- b. Incrementar el optimismo vital de los estudiantes de la Facultad de Educación de modo que esto redunde en un espíritu y actitud proactiva hacia su propio desarrollo personal y profesional.

Se llevaron a cabo 4 talleres de formación gratuitos, dirigidos a estudiantes de 4º de Grado, en los que participaron 15 estudiantes.

- Bolsa de empleo de la Facultad de Educación de la UCM.

Durante el curso 2014-2015 se ha puesto en marcha un nuevo proyecto en el SOU, la bolsa de empleo, cuyos objetivos son:

- Contribuir a la inserción profesional de los/as estudiantes y titulados/as de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid.
- Actuar de intermediarios entre la oferta de trabajo de las empresas y la demanda de los estudiantes o recién titulados.
- Facilitar a las empresas educativas o a las diferentes instituciones relacionadas con el ámbito educativo, la búsqueda de personal cualificado que necesitan para el desarrollo de sus actividades.

El proyecto ha comenzado por la elaboración de un cuestionario de recogida de datos (<http://goo.gl/forms/ZDbKsxXg4A>) que permita seleccionar de una manera rápida y eficaz a los candidatos o candidatas más idóneos para el puesto requerido por la empresa que contacte, así como un cuestionario para las propias empresas o instituciones que estén interesadas en que se les envíe algunos currículum (<http://goo.gl/forms/rLMQORvFUt>). Estos formularios se recogen en la página web creada al efecto con toda la información necesaria <http://educacion.ucm.es/bolsa-de-empleo>.

En esta misma página se ofrecen modelos para la elaboración del currículum así como algunos consejos prácticos para la redacción del mismo <http://www.ucm.es/data/cont/docs/24-2015-02-17-EL%20CURR%C3%8DCULUM%20VITAE.pdf>.

- Jornadas de puertas abiertas para estudiantes de Fusara

Además de las jornadas generales de puertas abiertas, se ha realizado una sesión especial dedicada a las estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria de la Fundación Fusara. El objetivo de esta sesión fue acercar la realidad universitaria a determinadas adolescentes que nunca habían tenido la oportunidad de conocer este entorno, así como motivarlas para la continuación de sus estudios.

#### ❖ Eco-SOU.

En el curso 2014-2015 Eco-SOU ha impulsado varios ejes de actuación con el objetivo principal de promover el uso responsable de los recursos e instalaciones de la Facultad de Educación por parte de la comunidad universitaria. Entre las actividades realizadas, destacan según García (2015):

1.- La firma de un convenio entre la Facultad de Educación y la Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC). El convenio se firmó el 23 de abril de 2015 con el

objetivo de organizar acciones conjuntas en temas de Educación Ambiental para el desarrollo sostenible dentro del marco del programa Green Campus. Eco-SOU será el núcleo dinamizador y coordinador de las acciones que se implementen en la Facultad de Educación. En este contexto el grupo Eco-SOU se ha puesto en contacto y ha iniciado una colaboración con la Oficina UNIVERDE del Campus de Ciudad Universitaria para impulsar acciones ambientales conjuntas.

2.- Mantenimiento y desarrollo de actividades en el Huerto Ecológico de la Facultad de Educación. El huerto fue iniciado por Eco-SOU en el pasado curso 2013-2014, y en el curso 2014- 2015 se ha consolidado como una herramienta didáctica para los estudiantes de los Grados de Maestro de Educación Infantil y Primaria a través de diferentes asignaturas impartidas desde el Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales. En la convocatoria de Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente (PIMCD) de 2015 el grupo Eco-SOU ha presentado el proyecto de continuación y mejora del Huerto Ecológico, siendo evaluado muy positivamente. Este año además se unido, como colaborador en las tareas del Huerto, la Unidad de Mantenimiento de Zonas Verdes de la UCM. El apoyo de la Gerencia de la Facultad de Educación ha sido imprescindible para el mantenimiento del Huerto Ecológico.

3.- Concurso de fotografía Eco-SOU. El grupo Eco-SOU ha organizado un concurso de fotografía entre los alumnos de la Facultad de Educación con el objeto de sensibilizar a la Comunidad Universitaria de mantener todos los espacios comunes limpios y bien cuidados. En mayo de 2015 se realizó una exposición en el Hall de la planta baja de la Facultad de Educación de todas las fotografías concursantes y de las fotografías ganadoras. El 15 de junio de 2015 se realizó un acto de entrega de premios al que acudió el Vicerrector de Ordenación Académica.

4.- Continuación de las campañas de reciclaje de tapones solidarios y material de oficina. Continúan las dos campañas iniciadas el curso pasado donde se recogen tapones de plástico y material de oficina en colaboración con el equipo de UNIVERDE.

#### ❖ Diversidad

El principal objetivo que persigue esta área es visibilizar y atender a las personas con diversidad funcional y sensibilizar a la comunidad universitaria hacia la atención a la diversidad, orientando ambos a la inclusión académica y social plena. Para dar respuesta a las necesidades que se plantean en la Facultad, García (2015) estructura dentro de esta área:

- 1) La atención personalizada:

A través del Programa de Atención a la Diversidad de la Facultad de Educación y/o el Programa de reconocimiento de créditos de la OIPD con el que colaboran se ha atendido en durante el curso 2014-2015 a 25 usuarios vinculados a problemáticas afines a la diversidad funcional y recientemente dificultades específicas del aprendizaje (dislexia) tanto con necesidades de recursos, apoyos o de tipo más personal. Para los estudiantes que así lo requieren/desean se realiza un seguimiento y para los estudiantes que lo precisan se pone en marcha el programa de reconocimiento de créditos para estudiantes que apoyan a compañeros con discapacidad (firma de inicio del programa, seguimiento, finalización y entrega y valoración de una memoria). La captación de estudiantes de apoyo se realiza mediante la visita a las aulas de aquellos estudiantes con discapacidad que precisan y solicitan tales apoyos (acordando con el profesorado el empleo de 10 minutos de tiempo de su clase y el envío de la documentación a través del campus de su asignatura).

También se realizan actividades de asesoramiento al alumnado con necesidades educativas especiales, entrevistas con sus familiares y orientación y asesoramiento al profesorado que tiene estudiantes con algún tipo de diversidad funcional.

## 2) Innovación e investigación:

- Innovación: Desarrollo del proyecto (PIMCD) Actuaciones y recursos socioeducativos para la inclusión de estudiantes con discapacidad a través de un programa de mentoría. Concesión de dos proyectos para el próximo curso (2015-2016): Proyecto 192 Vivir la inclusión: promoción de buenas prácticas docentes, inclusión de estudiantes con diversidad funcional y sensibilización de la comunidad universitaria como base para la formación de profesionales de la educación y Proyecto 360 Aplicación del Diseño para Todas las Personas en las guías y prácticas docentes del Grado de Pedagogía
- Convocatoria de la Fundación ONCE para subvencionar las II Jornadas sobre Diversidad funcional.
- Creación en la Facultad del protocolo de atención a estudiantes con dislexia: equipo formado por profesorado, estudiantes y asociación Madrid con la Dislexia.
- Investigación: Presentación de un proyecto de investigación inclusiva de la Fundación Universia para estudiar los efectos de la puesta en marcha del protocolo de Dislexia en la Facultad (Pendiente de resolución).
- Creación de nuevas figuras promotoras de la atención a la diversidad basada en la colaboración de estudiantes, con o sin diversidad funcional, en todas nuestras actuaciones (delegados, alumnos en prácticas, becarios, etc.).

- Creación de un espacio web con información de interés y orientaciones didácticas para alumnado y profesorado.

### 3) Sensibilización de la comunidad universitaria

- Desarrollo de las I Jornadas Compartiendo experiencias con las personas con Diversidad funcional.

- Participación en mesas, jornadas y eventos.

- Presentación en las Jornadas de Acogida

-Relaciones inter-institucionales con organizaciones afines: Con Ilunion, UNIR, FIAPAS, Madrid con la Dislexia, Integratek, etc.

#### ❖ Mentoría.

El Programa SOU-estuTutor comienza en el año 2011, con la participación desinteresada y voluntaria de este equipo de profesionales y gracias a los recursos materiales y personales obtenidos del Ministerios de Educación y Cultura (García, Núñez, Biencinto y Carpintero, 2013). En este curso (2014-2015) han participado 10 estudiantes de Grado como mentores, (9 de Pedagogía y 1 de Magisterio). El número de estudiantes mentorizados ha sido de 156, de todas las titulaciones de la Facultad. El número de estudiantes mentorizados ha aumentado significativamente del curso anterior (40). Las mentoras han sido organizadas en los grupos siguientes para atender a los estudiantes mentorizados, según titulaciones: Magisterio en Educación Infantil (Noelia y Ana), Magisterio en Educación Primaria (Leticia y Paloma), Educación Social (Marinela y Beatriz), Pedagogía (Elena y Maite), y Magisterio en Educación Primaria Bilingüe (Alexia y Ángela) (García, 2015).

La puesta en funcionamiento de este proyecto de Mentoría empieza con la selección de los tutores, mediante la convocatoria a estudiantes de cursos superiores. Como requisito para formar parte de este programa deben haber superado con éxito la asignatura de Orientación educativa y acción tutorial, que les proporcionara las bases teóricas necesarias para tutorizar a sus compañeros. En segundo lugar una vez establecido el grupo de estudiantes-mentores se procede a su formación (4 horas). Cabe destacar que en el primer año de su implantación se presentamos 79 mentores que participaron en la formación inicial. Tras la formación inicial se realiza la presentación del proyecto a los nuevos estudiantes de la Facultad en las Jornadas de Acogida. Este día se realiza la captación de los alumnos-mentorizados, una vez tienen los estudiantes a mentorizar realizan grupos con los mentores, dividiéndose los estudiantes. A partir de aquí cada mentor acompañara a sus mentorizados en su proceso de inserción en la vida universitaria. Normalmente se realizan reuniones periódicas en grupo para poner en común dudas y temas de interés general y un

asesoramiento individualizado mediante la creación de redes de contacto entre mentores y mentorizados. Cada equipo se apoya en una estructura piramidal cooperativa, en la que cada una de las titulaciones cuenta con un coordinador y colaborador de referencia del SOU, que a su vez es coordinado por una profesora y apoyada por la ayuda de las becarias. A través de los coordinadores se presta ayuda a los mentores, resolución de dudas y problemas además de conocer el desarrollo del proyecto y las dificultades que van apareciendo. Un aspecto indispensable en este proyecto es la evaluación, para ello se establecen 3 reuniones de seguimiento y un cuestionario de satisfacción final (García, 2012, 2014, 2015 y García y Carpintero, 2013).

Al finalizar el curso escolar se reconoce la participación y el trabajo realizado mediante un acto denominado “día de la tutoría”, con el objetivo de hacer visible el trabajo que se desarrolla en el servicio y en concreto en este proyecto.

Según las autoras mencionadas anteriormente, los objetivos que persigue el programa SOU-estuTutor son:

- Analizar la función de la mentoría entre compañeros y la importancia en la Universidad.
- Plantear un rol del mentor ajustado a las necesidades de los estudiantes.
- Analizar las necesidades de los estudiantes de primer curso.
- Crear conciencia de equipo y valorar la importancia de trabajar en equipo.
- Conocer el funcionamiento de la plataforma Moodle para la comunicación e intercambio de documentos.
- Comprender las tareas y compromisos a realizar como mentor.
- Explicar las dudas y miedos que la participación en este proyecto genera.
- Practicar las herramientas que se pondrán en marcha durante las sesiones de mentoría.

Atendiendo a los resultados obtenidos en la evaluación de este proyecto, desde su implantación 136 estudiantes han realizado la labor de estudiante-mentor y 1074 estudiantes han sido mentorizados. Desde su puesta en marcha el número de estudiantes que ha participado en el Proyecto SOU-estuTutor ha descendido (mentores: 79 en el año 2011-2012, 32 en el curso 2012-2013, 15 en el 2013-2014 y 10 en el 2014-2015. Mentorizados: 412 en su primer año, 106 en el curso 2012-2013, 40 en el 2013-2014 y 156 en el 2014-2015), debido a las modificaciones y ajustes que se han realizado año tras año para mejorar la calidad y funcionalidad del proyecto (García, Núñez, Biencinto y Carpintero, 2013). En el

curso 2014-2015 se ha puesto en práctica una prueba piloto introduciendo este proyecto dentro de las aulas del Grado de Magisterio en Educación Primaria Bilingüe, obteniendo un alto índice de satisfacción con el mismo. Habrá que esperar a años siguientes para ver la evolución del Proyecto y las modificaciones que se van introduciendo para su mejora.

❖ Cooperación.

El SOU se relaciona y coopera con los siguientes Servicios:

- Área Cultural
  - Biblioteca de la Facultad de Educación. UCM.
  - Museo de Historia de la Educación “Manuel Bartolomé Cossío” de la Facultad de Educación. UCM.
- Área profesional
  - CompluEmprende.
  - Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE). UCM.
  - Servicio de Orientación Psicología y Logopedia UCM.
  - Escuela CREARTE coaching.
  - Centro RENZULLI para el Desarrollo del Talento.
  - Upton Court Grammar School.
  - Policía Municipal de Madrid. Unidad de Educación Vial
- Área Social
  - Voluntariado EN SOLIDARIOS.
  - Banco de Alimentos
  - Fundación Madrina
  - Fundación Vallecas
  - ONG AIDA
  - Bomberos Ayudan
  - Fundación Almar
  - Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC)
- Colegios Profesionales

- Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Madrid (CPEESM).
- Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de la Comunidad de Madrid (Sección Educación)
- Iniciativa Colegio de Pedagogos y Psicopedagogos
- Servicios de Orientación e información
  - Servicios de Información y Orientación Universitarios (SIOU).
  - Casa del estudiante UCM.
  - Consejo Social UCM, patrocinador Jornadas de Salidas Profesionales.
  - Coordinación de estudiantes de la Facultad de Educación UCM.
- Investigación
  - Red de Orientación Universitaria.
  - Jóvenes Investigadores de la Red Interuniversitaria de Orientación (JOVINRIPO).

❖ Calidad.

El SOU evalúa la satisfacción de los participantes en sus actividades con el objetivo de tomar decisiones de mejora y planificación para el siguiente curso.

En este eje se proponen y elaboran proyectos relacionados con las diferentes actividades del SOU. En la convocatoria 2015 se han presentado y han sido valorados positivamente y financiados 4 Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente de la Universidad Complutense de Madrid, que pueden consultarse en el anexo 5.

La financiación de estos proyectos y la evaluación que realiza el SOU de todos sus servicios muestran que tal y como ponen de manifiesto diversos estudios, la orientación es considerada un factor clave dentro de la educación que repercute en el nivel de satisfacción y calidad que poseen las universidades españolas.

Como se ha podido observar el SOU es un servicio de atención integral, que presta atención desde las tres áreas tradicionales de la orientación, personal, profesional y académica. Para ello pone a disposición de la comunidad educativa todos sus recursos personales y materiales para conseguir atender las demandas de todos los estudiantes y cumplir así con su derecho a la orientación (García, 2015).

### **7.3. Recursos humanos del servicio de orientación**

El SOU cuenta para la puesta en práctica de sus proyectos con su directora y coordinadora del proyecto:

- **Mercedes García García:** Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Codirectora del grupo de investigación consolidado Pedagogía Adaptativa.

Y con la ayuda de un grupo de docentes expertos (20), que se puede consultar en el anexo 6, entre los que se encuentran dos Vicedecanas de la Facultad y como viene detallado en el anexo, a las coordinadoras de cada una de las áreas del servicio.

Además de este grupo de profesionales el SOU ha contado durante el curso 2014-2015 con la ayuda de un grupo de 9 colaboradores que se encargan de apoyar en momentos de necesidad (Jornadas de Acogida de Estudiantes, Jornadas de Salidas Profesionales, etc.) y que con su trabajo en el servicio contribuyen a mejorar la asistencia que se presta a los estudiantes. Estos colaboradores son Licenciados/as en Psicopedagogía, Pedagogía, estudiantes de ambos estudios y una Profesora jubilada del Dpto. de Didáctica y Organización Escolar y puede consultarse en su página web anteriormente mencionada y en el anexo 7 (García, 2015).

Para llevar a cabo su programa de mentoría el SOU también ha contado con la ayuda de 14 estudiantes de 2º a 4ª de las titulaciones de Pedagogía, Educación Social y Magisterio Educación Primaria que ejercen de tutores de los estudiantes de nuevo ingreso. Sus actuaciones están supervisadas como se detallara más adelante por profesores de cada titulación, por la coordinadora del área de Mentoría y por la propia directora del servicio (anexo 8).

En este curso escolar (2014/2015) el servicio también ha contado con la ayuda de tres becarias y una estudiante en prácticas, que pueden consultarse en el anexo 9.

### **7.4. Usuarios del servicio**

Coincidiendo con el resto de universidades los principales usuarios del servicio son los estudiantes. A través de las Jornadas de Acogida y de las Jornadas de Puertas Abiertas de la Facultad se atiende a estudiantes pre-universitarios que requieren asesoramiento e información sobre los estudios universitarios, becas, plazos de matriculación, notas de corte, selectividad y la vida universitaria en general. Desde el SOU se atienden todas las demandas que pudieran surgirles incluso antes de que sean estudiantes de la Facultad.

Una vez que son estudiantes, en las Jornadas de Acogida se realiza la presentación del servicio. En este primer contacto se les aporta información sobre la atención que se presta

desde el SOU, su ubicación, horarios, etc. y se les brinda la oportunidad de formar parte del Proyecto de Mentoría (SOU-estuTutor) que desde el año 2011 se lleva a cabo en la Universidad.

Según los datos consultados en el año 2011-2012 existía una demanda de 25-30 estudiantes diarios que acudían al servicio en busca de información. 84 estudiantes de la Facultad fueron asesorados individualmente y 524 se inscribieron en los 13 cursos que se organizaron. En este curso se inicia el Programa SOU-estuTutor, en esta primera edición el número de estudiantes-tutorizados fue de 412 de todas las titulaciones, que fueron atendidos por 79 estudiantes-tutores (García, 2012). La satisfacción de los estudiantes con este proyecto fue calificada por los mismos con un 8,83 sobre diez, considerándose este un alto grado de satisfacción.

En el curso académico 2012-2013 existía una demanda de información de unos 18 a 24 estudiantes al día, en este curso 60 fueron atendidos en sesiones de asesoramiento individualizado y 330 acudieron a los cursos de formación planteados, 106 fueron participes del Programa SOU-estuTutor y 32 estudiantes realizaron la función de mentor en este proyecto (García y Carpintero, 2013).

Durante el curso académico de septiembre de 2013 a junio de 2014, existe una demanda aproximada de 18-24 estudiantes/día, 23 fueron atendidos individualmente en sesiones de asesoramiento. Se realizaron 13 talleres con un total de 164 inscritos. En la tercera edición del Programa SOU-estuTutor participaron 15 estudiantes como mentores y el número de mentorizados descendió a 40. En resumen de los 2047 estudiantes atendidos es este periodo, 2008 (98,1%) han quedado plenamente satisfechos, 30 (1,5%) medianamente satisfechos y 8 nada satisfechos con el servicio recibido desde el SOU (García, 2014).

En el curso 2014-2015 se observa una demanda aproximada de 18-24 estudiantes/día que acuden a solicitar información, 23 estudiantes de la Facultad han sido asesorados individualmente y se han desarrollado 19 talleres a los que han acudido 552 estudiantes. Durante este año (2014-2015) la satisfacción del total de los estudiantes atendidos por SOU es la siguiente: un 1,47% han quedado poco satisfechos, un 0,44 nada satisfecho y un 98,09% se muestran plenamente satisfechos con la atención recibida (García, 2015).

En la cuarta edición del Programa SOU-estuTutor han participado 10 estudiantes como mentores. El número de estudiantes mentorizados ha sido de 156, de todas las titulaciones de la Facultad. Se ha prestado atención a 25 usuarios vinculados a problemáticas afines a la diversidad funcional atendiendo las necesidades que presentaban de recursos, apoyos o de tipo más personal. Se han realizado varias colaboraciones con la Fundación Fusara, entre ellas la realización de actividades de educación en valores con varios estudiantes del grupo

de Pedagogía, por lo que en este curso escolar hay que incluir a las alumnas de esta Fundación como usuarias del Servicio de Orientación Universitaria.

Por otro lado el SOU presta sus servicios a todas aquellas empresas del mundo educativo que necesiten personal para incorporarse a su plantilla de cualquiera de las titulaciones que se imparten en la Facultad (Educación Social, Pedagogía, Magisterio en Educación Infantil, Magisterio en Educación Primaria, este último con un grupo bilingüe y profesionales de cualquiera de los Máster que se imparten: Máster de Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas; Educación Especial, Psicopedagogía, Estudios avanzados en Educación Social, , Investigación en Educación, Atención Temprana: detección e intervención en las Alteraciones del Desarrollo y del Aprendizaje y Arteterapia y Educación Artística para la inclusión social). Por lo que como usuarios del servicio encontramos a las empresas que se ponen en contacto con el SOU para solicitar su ayuda ante un proceso de selección de personal. Durante el curso escolar 2014-2015 se ha prestado servicio a más de diez empresas relacionadas con el mundo educativo que se han puesto en contacto con la bolsa de empleo para solicitar personal.

Por último, aunque no presenta una línea de atención directa al profesorado y al personal de la institución, el SOU es un servicio abierto a la comunidad educativa que atiende todas las demandas que se le presenten.

Como puede observarse cada año el SOU amplía sus proyectos y con ello los usuarios objeto del servicio.

### **7.5. Métodos de difusión que utilizan**

Para llegar de manera efectiva a toda la comunidad universitaria el equipo coordinado por García (2015) ha puesto en marcha varias vías de atención y difusión de eventos importantes para los universitarios.

En primer lugar con la intención de proporcionar información de interés se solicita el correo electrónico de los estudiantes, que así lo deseen en las Jornadas de Acogida, cuando se presenta el servicio y el Programa de SOU-estuTutor (García, Núñez, Biencinto y Carpintero, 2013). Mediante el correo electrónico el SOU da difusión a todas aquellas actividades que crea de interés para los estudiantes y profesores colaboradores. A través de un calendario de difusión, se envía todos los días información relevante sobre distintas temáticas (cursos de la Facultad y de otros organismos, Congresos, conferencias, charlas, debates, campañas solidarias, información sobre oposiciones, estudios, academias, idiomas, y todo aquello que sea de interés). Toda esta información también se pone a disposición del estudiante mediante su página web <http://educacion.ucm.es/sou>, mediante

su blog <https://edusou.wordpress.com/>, y por su puesto en las redes sociales a través de Twitter y Facebook.

Para ayudar en la difusión que se realiza a través de las vías mencionadas también se dispone de un servicio de cartelería. Las actividades de mayor relevancia, aquellas que organizan la Universidad y el SOU son dadas a conocer mediante la elaboración y el pegado de carteles informativos por la Universidad de tal modo que los estudiantes tengan acceso a la información por varias vías.

Se han creado también con el objetivo de hacer más visible al servicio y de disponer de un lugar en el que los estudiantes pueden visualizar la información más relevante, dos espacios de la Facultad (uno en el pasillo principal de la entrada y otro en el pasillo de reprografía; zonas por las que pasa el estudiante varias veces al día) en los que se actualiza información relativa a las actividades que está llevando a cabo el servicio y la Universidad.

Además de estos canales, contando con la participación de la mayoría del profesorado de la Facultad, se realiza difusión por aulas de todos los nuevos proyectos que pone en marcha el SOU, como por ejemplo este año la bolsa de empleo, y de toda aquella información de carácter urgente que sea de interés para los estudiantes (García, 2015).

## **7.6. Propuesta de mejora para el Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid**

Una vez descrito el SOU de la Facultad de Educación, se proponen algunas consideraciones que pretenden dinamizar el funcionamiento del servicio. El objetivo que se persigue es facilitar la labor diaria de sus integrantes y ampliar las áreas de intervención que lo componen en un intento por acercarse aún más a toda la comunidad educativa. Las propuestas serán presentadas atendiendo a las áreas con las que cuenta el servicio y en las que se observa alguna cuestión para mejorar.

A la vista de lo expuesto, el servicio de orientación realiza una labor admirable al prestar sus servicios a más de 5000 estudiantes (5174 estudiantes en el año 2013-2014) y contar con los recursos materiales y personales con los que dispone. El SOU es un servicio principalmente de información al estudiante, es por ello que una vez conocidas las demandas que existen a diario y el personal que durante el curso académico 2014-2015 ha colaborado con el servicio, es necesario revisar los recursos personales con los que dispone, ya que la mayoría de sus integrantes prestan sus servicios de manera altruista<sup>4</sup>,

---

<sup>4</sup> De todas las personas que componen el SOU, únicamente su directora y los becarios reciben un reconocimiento por la labor que realizan, de horas de dedicación en el caso de doña Mercedes y económico en el caso de los becarios.

esto provoca que la orientación que se preste dependa del buen hacer de los docentes, estudiantes y colaboradores y de su disponibilidad para prestar su atención a las labores del servicio. Aunque el servicio en estos últimos cursos académicos desde el año 2011 cuenta con bastante personal, hay periodos de tiempo (exámenes, principio y final de curso) en los que no pueden prestar toda la atención que el servicio requiere, por no descuidar el resto de sus labores. Estos periodos coinciden con el tiempo de mayor necesidad de orientación de los estudiantes, pues es al comienzo de curso y al final, cuando más dudas suelen aparecer. Por otro lado al no estar reconocida su labor es como si todo lo que se hiciera dependiera en última instancia de su directora y coordinadora del proyecto y de los becarios. Este reconocimiento podría realizarse, tomando como ejemplo el Programa de Acción Tutorial de la Universidad de Oviedo, reconociendo a cada profesor colaborador las horas de dedicación, aportando así oficialidad al trabajo que realizan y haciendo visible la labor que desempeñan. De esta forma se fomentaría la creación de un equipo que asegure cierta estabilidad en el servicio para poder emprender nuevos retos y mantener el nivel de calidad existente.

Por otro lado, siguiendo con la idea de crear un equipo consolidado de colaboradores y para asegurar un correcto funcionamiento del servicio es necesaria la presencia de un Graduado en Pedagogía o Licenciado en Psicopedagogía que preste sus servicios a jornada completa en el SOU y que se encargue de la formación de los becarios y/o estudiantes en prácticas así como de su coordinación junto con la directora y los coordinadores del resto de áreas del servicio.

Dentro del área de información y tomando como ejemplo las actuaciones que llevan a cabo universidades como la de Salamanca; sería interesante ampliar los datos relativos a colegios mayores, intercambio de idiomas y aspectos de interés para extranjeros que les ayude en su proceso de adaptación en la Universidad. Esta información se puede actualizar y mantener disponible en el servicio, en las redes sociales, así como en los lugares que tiene el SOU en la Universidad para realizar su difusión.

En segundo lugar en el área de formación y teniendo en cuenta el valor que se le está concediendo a los programas de tutorización a los estudiantes en la Educación Superior (Simposio SATEU, 2013) se propone la implantación de medidas para favorecer el Plan de Acción Tutorial Universitario. Sería interesante comenzar a impartir cursos de formación para todos los profesores universitarios que favorezcan el programa de mentoría. Desde el área de formación se podrían diseñar planes de actuación para formar a aquellos docentes que estén interesados en participar en el programa. En pocos años, todos los docentes de la Facultad tendrían la oportunidad de acceder a una formación básica sobre orientación, mentoría, dudas frecuentes de los estudiantes, etc. De esta manera el servicio de

orientación también prestaría atención al profesorado y su conexión sería más estrecha fomentando la creación de redes de docentes colaboradores y mejorando la vida de la comunidad universitaria en general. Esta formación se podría realizar coincidiendo con la que se facilita a los estudiantes-mentores a principio de curso y ayudaría a avanzar hacia un nuevo modelo de acción tutorial integral, ya que sin duda, la formación de los docentes es un aspecto clave en el éxito y en la puesta en marcha de este programa (Silvestre, 2013).

Durante el curso escolar 2014-2015 se ha iniciado un nuevo proyecto destinado a mejorar la empleabilidad de los universitarios. La bolsa de empleo es un proyecto todavía novedoso, este curso los esfuerzos se han dedicado a su puesta en marcha y a la elaboración de información de apoyo para los estudiantes, los cuestionarios para recoger la información, así como la creación y puesta a punto de una base de datos donde organizar los currículum recibidos. Con el objetivo de dinamizar su funcionamiento, para el curso siguiente se propone continuar con las siguientes actuaciones:

-Realizar una plantilla de recogida de datos para poder dejar constancia de las conversaciones telefónicas mantenidas tanto con la empresa (nombre de la empresa, hora y día de la llamada, persona encargada, datos de contacto, requisitos para el puesto, tipo de contrato, horario y lugar laboral, etc.) como con los estudiantes con los que el SOU se ha puesto en contacto para explicarles la candidatura a la que podían postular (día y hora de la llamada, verificación de datos del currículum, disponibilidad para el puesto, grado de satisfacción con el puesto ofrecido y con el SOU, etc.)

-Realizar un cuestionario utilizando la herramienta Google Drive, para obtener un feedback de la empresa una vez pasado un tiempo desde que se gestionó la oferta. Este cuestionario se puede enviar por correo una vez finalizado el proceso de selección. Y su aplicación ayudaría a conocer el grado de satisfacción de las empresas con el servicio prestado, así como el número de estudiantes que consiguen un empleo.

-Una de las primeras actuaciones a realizar sería la creación de líneas de trabajo cooperativo con el Centro de Orientación, Información y Empleo de la Universidad Complutense de Madrid. A través de este contacto se podrían gestionar las ofertas de empleo que lleguen relacionadas con las titulaciones de la Facultad, así como derivar al COIE las ofertas que lleguen al SOU relacionadas con otros ámbitos. La creación de líneas de trabajo favorecería sin lugar a duda, tanto la calidad del servicio prestado por el SOU como por el COIE.

-Ampliar la relación con empresas del ámbito educativo, así como con otras bolsas de empleo de otras Universidades con el fin de establecer grupos de trabajo y aumentar el número de ofertas de empleo para ofrecer a los estudiantes.

En el área de mentoría se propone la recuperación de una idea formulada por doña María Teresa Díez Allué en Herrero (2003). Para un correcto funcionamiento del programa de mentoría y del servicio en general sería conveniente dinamizar la participación de los estudiantes en el SOU a través de la figura del representante de grupo o delegado. Una vez que cada grupo tenga seleccionado el delegado se propone la creación de lazos de cooperación entre el servicio y estos estudiantes para fomentar la inclusión y funcionalidad del SOU en la Facultad. Sería conveniente nombrar un coordinador que se encargue de mantener la relación con los delegados e informe de los posibles problemas, dudas y necesidades que presentan para intentar dar respuesta desde el servicio.

La formación de redes de trabajo cooperativo tanto de estudiantes como de docentes es un factor fundamental en el funcionamiento del servicio y en la adaptación de este a las necesidades que van surgiendo con el avance del tiempo y el cambio de sociedad.

Por otro lado, dentro del área de cooperación, se propone que se aprovechen las buenas relaciones que mantiene el servicio con otros organismos para ofrecer a los estudiantes de la Facultad, la oportunidad de realizar voluntariado. El momento de formación universitaria es una oportunidad para acercar a los estudiantes la posibilidad de coger experiencia y tomar contacto con el entorno que se van a encontrar cuando finalicen sus estudios. Se podría utilizar el mismo cuestionario utilizado para la bolsa de empleo para elaborar un apartado donde el estudiante manifieste su intención y deseo de realizar voluntariado y con qué colectivos. De esta forma cuando llegue al SOU una demanda de voluntariado se puede hacer una selección entre las personas interesadas. De esta manera el SOU podría establecer convenios con empresas relacionadas con el ámbito educativo que busquen voluntariado para el desarrollo de sus proyectos, además de acompañar al estudiante en su proceso de aprendizaje ofreciéndole información y alternativas que complementan sus estudios.

Si esta idea se aleja de las posibilidades temporales y de personal que se necesita para gestionar este trabajo, se podrían retomar el método que se utilizaba con Don Emiliano Herrero para las ofertas de empleo. Primero se realizaba una búsqueda y después se publicaban en el tablón de anuncios del SOU (Herrero, 2002 y 2003).

Por último, en el área de calidad, una vez observado el método que utiliza el servicio, se propone lo siguiente:

-Utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para realizar la evaluación a través de un dispositivo portátil (tableta, ordenador portátil, PDA) que permita realizar de forma rápida y amena la evaluación del servicio por los estudiantes que son atendidos a diario.

-Elaboración de un cuestionario de evaluación utilizando Google Drive que permita tener el cuestionario abierto en el dispositivo portátil, de tal forma, que el orientador, una vez finalizada la atención al estudiante le ofrezca el dispositivo antes de salir del servicio para realizar la evaluación de la atención prestada. Las respuestas se graban de manera automática, lo que facilita el tratamiento y la gestión posterior que se realiza de la información. De esta forma se evaluaría el servicio en conjunto y a la persona que le ha atendido. La evaluación personalizada hasta ahora no se ha podido realizar, principalmente por falta de tiempo y de recursos personales y materiales, en este caso. La evaluación es un aspecto fundamental en el funcionamiento del servicio y de cualquier proyecto. Para ello disponer de las opiniones de los usuarios es la mejor forma de evolucionar y adaptarse a sus necesidades. Debido el nivel de trabajo diario en el servicio se propone el uso de un dispositivo digital que agilice la gestión de los datos y facilite al usuario el proceso de evaluación.

La orientación como se ha puesto de manifiesto es considerada un factor de calidad dentro de las instituciones educativas, la propuesta de estas medidas está diseñada para aumentar con su puesta en práctica el nivel de calidad general de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid.

## **8. REFLEXIÓN CRÍTICA**

En este último apartado, me centraré en describir cómo ha sido el proceso de elaboración del trabajo, las limitaciones encontradas, los aprendizajes realizados a lo largo del mismo así como las futuras líneas de mejora que se podrían llevar a cabo.

En relación a los objetivos que se programaron y que han sido revisados continuamente con la elaboración y avance del proyecto, se planteaba en primer lugar, comprender los referentes teóricos e históricos que han influido en la evolución de la orientación. Este objetivo ha sido conseguido al abordar en los primeros epígrafes la evolución de la orientación, ahondando en sus principios, funciones, modelos y en los principales acontecimientos que han marcado su avance como disciplina científica. Todo ello con el propósito de conocer en profundidad la orientación en la Educación Superior y observar las consecuencias que la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior trae consigo.

En segundo lugar me propuse analizar de forma reflexiva y crítica la evolución de los servicios de orientación en las universidades españolas, cuestión que ha quedado desarrollada en el punto 5 y 6 gracias a la información recopilada mediante búsqueda bibliográfica, entrevista telefónica con los servicios, a través de la búsqueda activa de sus servicios por internet y en artículos de revista donde presentan su funcionamiento y buenas prácticas.

Con el tercer objetivo me planteé valorar la funcionalidad del Servicio de Orientación Universitario y realizar una propuesta de mejora que permita diseñar planes, programas o proyectos adaptados a las necesidades observadas. En este punto estoy muy satisfecha con el trabajo realizado y agradecida con el personal que conforma el servicio. Gracias a la información que tanto su directora como sus colaboradoras me han proporcionado he podido dejar escrita la historia del SOU desde su apertura en los años ochenta y desarrollar en el último punto de este proyecto algunas sugerencias de mejora para el mismo. Con la elaboración de esta información he ampliado mi conocimiento sobre el estado de los servicios de orientación en otras universidades, los encuentros que se realizan para su avance y algunos proyectos muy interesantes que me han servido de guía para elaborar la propuesta de mejora para el SOU.

Cuando comencé a plantearme el tema de Trabajo de Fin de Grado y las prácticas de la carrera, me propuse el objetivo de aunar ambos esfuerzos para conseguir plantear algunas mejoras que ayudaran a dinamizar el SOU. Las líneas de mejora que se proponen son fruto de la reflexión y el análisis del servicio que se presta, las propuestas son realistas y se

ajustan a los recursos con los que dispone el SOU. Espero que se puedan llevar a la práctica y supongan un avance para el servicio, sus profesionales y destinatarios.

Con la realización de un trabajo de estas características, se pueden encontrar algunas limitaciones que dificultan la elaboración del mismo. Uno de los principales problemas encontrados ha sido la delimitación del tema de trabajo. Al término de este me doy cuenta que quizá abarca demasiado contenido teórico y podía haberme centrado más en la parte de la propuesta de mejora del SOU que era en principio lo que más me interesaba conseguir. Sin embargo estoy satisfecha con los resultados obtenidos y creo que haberlo hecho así también me ha proporcionado una visión más global de la orientación y de los servicios de orientación en general. He tenido la oportunidad de revisar Leyes Educativas, conocer los autores destacados en el tema, analizar los cambios que se han producido con el cambio de sociedad y una vez conocido todo esto observar el estado de la orientación en la Facultad de Educación. Aunque me ha costado bastante centrar el tema y encontrar un hilo conductor que diera coherencia y sentido al trabajo, creo que los resultados son positivos y me ha ayudado a desarrollar muchas de las competencias que se aprenden en el Grado y culminan con la elaboración de este proyecto.

Otra de las limitaciones encontradas unida a la anterior, ha sido la selección del contenido a tratar para exponer de forma coherente y clara la evolución de la orientación y el estado de ésta en los servicios de orientación universitarios. En esta línea se me han presentado dificultades para centrar los objetivos a trabajar en el proyecto, para sintetizar la revisión teórica del concepto y para encontrar información sobre otros servicios de orientación universitarios. Estas limitaciones han sido suplidas con un esfuerzo de revisión y búsqueda por diferentes vías sobre el estado de la orientación en las universidades españolas (internet, entrevista telefónica con otros servicios, además de otros aportes documentales como el Simposio sobre Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios).

Como propuesta de mejora para el siguiente proyecto que deba realizar de estas características me planteo centrar mejor el tema de estudio, seleccionando adecuadamente la información que más relevancia tenga para el proyecto y fijar los objetivos a conseguir desde el principio, sin dar lugar a tantas modificaciones posteriores.

En cuanto a las propuestas de mejora que se realizan para el SOU, se plantean las siguientes recomendaciones para estudios posteriores que repercutan en la mejora del alcance esperado:

En primer lugar sería necesario realizar una investigación pormenorizada preguntando a los estudiantes, docentes y comunidad educativa en general qué tipo de atención y proyectos serían necesarios que se impulsaran desde el SOU, así como su grado de satisfacción con

la atención recibida. A partir de este análisis detallado se podrían establecer pautas de actuación más concretas que las propuestas y con un estudio anterior que avale su puesta en práctica. Soy consciente de que las propuestas de mejora que se establecen en este trabajo son fruto de la observación del funcionamiento del servicio y del conocimiento sobre los servicios de orientación que he adquirido en este periodo, pero no del estudio detallado del estado del SOU y de preguntar individualmente a sus usuarios como les gustaría ser atendidos.

Por otro lado ninguna de las actuaciones que se proponen podrán ser realizadas si no se cuenta con una plantilla de personal fijo que preste sus servicios de forma continuada.

Actualmente se valoran más los servicios de orientación que se prestan y las universidades, concedoras de ello, ponen en marcha mecanismos para atender a las necesidades que presenta la comunidad educativa. Cada vez son más las universidades que prestan entre sus servicios orientación, esto está suponiendo un gran avance en la calidad educativa. Las áreas de intervención también están siendo objeto de un gran avance y crecimiento, cada vez se amplían más para conseguir una atención integral de la persona (emprendimiento, atención a estudiantes con necesidades educativas especiales, proyectos ambientales y ecológicos e investigación, entre otros). Las Leyes Educativas no hacen referencia a como debe ser esta orientación en la universidad, sin embargo lejos de ser algo negativo, este hecho proporciona libertad a las universidades para que cada una se adapte a las necesidades de su entorno y se esfuerce por mejorar cada día en los servicios que presta para aumentar su prestigio y calidad. No debemos olvidar que la Educación Superior es una etapa formativa que no posee un carácter obligatorio, por lo que es enriquecedor que cada universidad regule los servicios de orientación a su modo, centrándose en las necesidades de su comunidad.

Por último, además de todo lo aprendido en materia de orientación, durante la elaboración de este trabajo he podido interiorizar los conocimientos que he aprendido durante la carrera, aplicarlos y he fortalecido mis competencias y habilidades pedagógicas. En resumen ha sido un periodo de crecimiento y personal y profesional que ponen el broche final a esta etapa formativa.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, V. (1994). *Orientación educativa y acción orientadora*. Madrid: EOS

Amor, M. I. (2012). *La Orientación y la Tutoría Universitaria como elementos para la calidad y la innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial*. (Tesis Doctoral). Universidad de Córdoba. Facultad de Ciencias de la Educación. Departamento de Orientación.

Bisquerra, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.

Bisquerra, R. (1998). *Modelos de Orientación e intervención Psicopedagógica*. Barcelona: Editorial Praxis, S. A.

Bisquerra, R. y Álvarez, J. (2006). Los modelos de orientación. En R. Bisquerra (coord), *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Madrid: Wolters Kluwer España, S.A.

Consejo de Universidades. (2002). *Informe Anual de la Tercera Convocatoria*. Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Madrid: Secretaría General Técnica.

De la Fuente, J. y Romero, S. (2013). *La acción tutorial en la Universidad de Sevilla: una apuesta por la docencia de calidad*. Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios (SATEU) (pp. 122-135). Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

García, B. (2010). *La tutoría en la Universidad de Santiago de Compostela: percepción y valoración de alumnado y profesorado*. (Tesis Doctoral). Universidad de Santiago de Compostela. Facultad de Ciencias de la Educación. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.

García, M. (2012). *Memoria del Servicio de Orientación Universitaria*. Memoria 2011-2012. Manuscrito no publicado, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid.

García, M. (2014). *Memoria del Servicio de Orientación Universitaria*. Memoria 2013-2014. Manuscrito no publicado, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid.

García, M. (2015). *Memoria del Servicio de Orientación Universitaria*. Memoria 2014-2015. Manuscrito no publicado, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid.

García, M. y Carpintero, E. (2013). *Memoria del Servicio de Orientación Universitaria*. Memoria 2012-2013. Manuscrito no publicado, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid.

- García, M., Núñez del Río, M<sup>o</sup>. C., Biencinto, Ch. y Carpintero, E. (2013). *Proyecto SOU-estuTutor: un programa de mentoría para estudiantes de primero*. Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios (SATEU) (pp. 14-25). Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- García, N. (1999). *Diagnóstico en educación y orientación profesional*. Proyecto docente e investigador. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Documento Inédito.
- García, N., Asensio, I., Carballo, R., García, M. y Guardia, S. (2004). *La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea*. Revista de Educación, 337(2005), pp. 189-210.
- Grañeras, M. y Parras, A. (coords.) (2008). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Madrid: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Herrero, E. (2002). *Diario del Servicio de Orientación Universitaria (SOU): cuaderno I*. Manuscrito no publicado, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid.
- Herrero, E. (2003). *Diario del Servicio de Orientación Universitaria (SOU): cuaderno II*. Manuscrito no publicado, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid.
- Hervás, R. M. (2006). *Orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: PPU.
- Ley Orgánica de Educación 2/2006, de 3 de mayo de 2006. *Boletín Oficial del Estado*. España, 4 de mayo de 2006, núm. 106.
- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre de 2001. *Boletín Oficial del Estado*. España, 24 de diciembre de 2001, núm. 307.
- Lobato, C. e Ilvento, M.C. (2013). *La Orientación y Tutoría universitaria: una aproximación actual*. Revista de Docencia Universitaria. REDU. Vol.11 (2) Mayo-Agosto. pp. 17-25. Disponible en <http://www.red-u.net> [2015, 12 de mayo].
- Luque de la Rosa, A. (2013). *Los sistemas de Tutorización en la Universidad de Almería*. Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios (SATEU) (pp. 61-69). Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Lledó, A. I. (2007). *La orientación educativa desde la práctica*. Sevilla: Fundación ECOEM.
- Morril, W. H., Oetting, E. R. y Hurst, J. C. (1974). *Dimensions of intervention for student development*. New York: John Wiley.
- Núñez del Río, M<sup>o</sup>. C., Carpintero, E., García, M., Serrano, S. y Ordoñez, X. (2011). *Orientación Educativa: manual de prácticas*. Madrid: Editorial Catarata.

- Pérez, N., Filella, G. y Bisquerra, R. (2009). *A los 100 años de la orientación: de la orientación profesional a la orientación psicopedagógica*. Revista Curriculum, 22, pp. 55-71.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario. (BOE, núm. 318, 31 de diciembre de 2010).
- Rodríguez, L. y Rodríguez, E. (2013). *El desarrollo de los planes de acción tutorial en la Universidad de Oviedo*. Sistemas de Acogida y Tutorización en Estudios Universitarios (SATEU) (pp. 36-47). Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Salmerón, H. (2001). *Los Servicios de Orientación en la Universidad*. Procesos de creación y desarrollo. Ágora digital, 2.
- Sánchez, M. F., Guillamón, J. R., Ferrer, P., Villalba, E., Martín, A. M. y Pérez, J. C. (2008). *Situación actual de los Servicios de Orientación Universitaria: estudio descriptivo*. Revista de Educación, 345, 329-352.
- Santana, L. (2009). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: Pirámide.
- Saúl, L. A., López-González, M. A. y Bermejo, B. (2009). *La orientación Educativa en la Universidades españolas: de la orientación laboral y vocacional a la atención psicológica*. Acción Psicológica, 6 (1), pp. 7-15.
- Saúl, L. A., López-González, M. A. y Bermejo, B. (2009). *Revisión de los Servicios de Atención Psicológica/Psicopedagógica en la Universidades españolas*. Acción Psicológica, 6 (1), pp. 17-40.
- Silvestre, L. (2013). *Sistemas de orientación, tutorización, información y formación de estudiantes universitarios implementados por la Facultad de Bellas Artes de la UPV*. Revista de Docencia Universitaria. REDU. Vol. 11 (2) Mayo-Agosto. pp. 79-87. Disponible en <http://www.red-u.net> [2015, 17 de mayo].
- Suárez, B. (2013). *Servicios de orientación profesional universitarios: Estudio descriptivo*. Revista de Docencia Universitaria. REDU. Vol. 11 (2), Mayo-Agosto, pp. 27-42. Disponible en <http://www.red-u.net> [2015, 12 de mayo].
- Vélaz de Medrano, C. (1998). *Orientación e intervención psicopedagógica. Concepto, modelos, programas y evaluación*. Málaga: Aljibe.
- Vidal, J., Díez, G. M. y Vieira, M. J. (2002). *Oferta de los Servicios de Orientación en la Universidades Españolas*. Revista de Investigación Educativa, 20 (2), 431-448.

## **10. ANEXOS**

### **10.1. Anexo 1: Cronograma de la evolución de la orientación.**

## Evolución de la Orientación (I)

**Platón** (427-347 a. C.) fue el pionero en destacar, la necesidad de determinar las aptitudes que presentan las personas para su adecuado ajuste social.

**Marco Tulio Cicerón** (104-43 d. C.), estableció la importancia de las diferencias entre las personas en función de sus intereses, aptitudes, creencias, conocimientos y carácter.

**Santo Tomás de Aquino** (1224/1225-1274), *Summa Theologiae* y *Quaestiones Disputatae*

**Juan Luis Vives** (1511-1562), *De Tradendis Disciplinis*.

**Sócrates** (470-399 a. C.), defiende que uno de los objetivos prioritarios de la orientación debe ser el conocimiento de uno mismo.

**Aristóteles** (384-322 a. C.), impulsó desde su obra el desarrollo de la racionalidad para elegir una actividad acorde con los intereses de la persona.

**Quintiliano** (35-95 d. C.) estableció que los docentes debían conocer las aptitudes y personalidad de sus estudiantes para poder adaptar su método de enseñanza.

**Ramón Llull** en su obra *Doctrina Pueril*, (1275) recoge orientaciones sobre cómo educar a su hijo.

## Evolución de la Orientación (II)

**John Locke (1632-1704)**, precursor del conductismo, defendía que el orientador tiene la función de desarrollar en el sujeto las capacidades necesarias para dar respuesta a las necesidades industriales de la época.

Creación del **Museo Pedagógico Nacional** de Madrid (1882).

Creación del **Museo Social** en Barcelona (1909).

**Truman L. Kelley**, se le atribuye el término de orientación educativa con la publicación de su tesis *Educational and Moral Guidance* en 1914.

**Juan Huarte de San Juan (1575, Examen de Ingenio para la Ciencia)**, que opina que una vez que sean identificadas las características personales se debe orientar a la persona hacia aquella actividad que sea acorde con sus aptitudes.

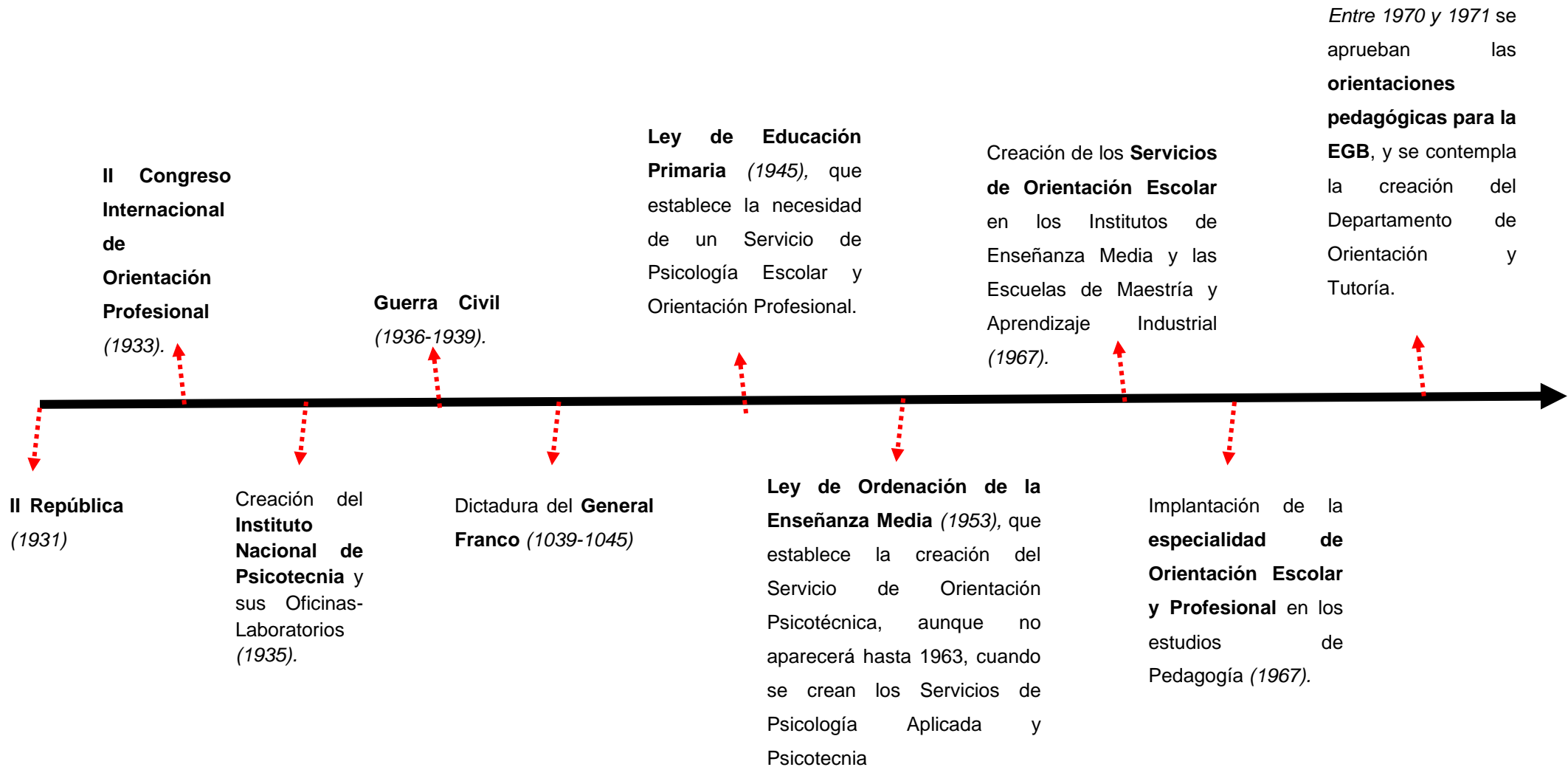
**Rousseau** con su obra "*Emilio o De La Educación*" (1762) incide en la necesidad de estudiar las características de cada estudiante para adaptar la enseñanza a las diferencias individuales que presentan.

**Frank Pearson** funda en 1908, al margen del sistema educativo, la primera Oficina de Orientación Vocacional dirigida a jóvenes desfavorecidos.

**Jesse B. Davis (1871-1955)**, director de la *High School* de Gran Rapids en Michigan. Fue el primero en elaborar un programa destinado al cultivo de la personalidad, desarrollo del carácter y a la formación profesional en 1907.

Origen de los **Servicios de Orientación de los Institutos Profesional** de Barcelona (1918) y Madrid (1924).

## Evolución de la Orientación (III)



## Evolución de la Orientación (IV)

Se establece el **consejo orientador** al final de la E.G.B. (1975), se regula la orientación en Bachillerato y la Universidad, y aparecen los Centros de Orientación e Información de Empleo en la Universidad.

Formación del **Instituto Nacional de Empleo** (1978), que cuenta con un departamento de orientación e información profesional.

Creación de los **Equipos Multidisciplinares de Educación**

Aparece la **Ley Orgánica del Derecho a la Educación**

**Libro Blanco** para la Reforma del Sistema Educativo (1989).

Se establece el **Curso de Orientación Universitaria** (1972).

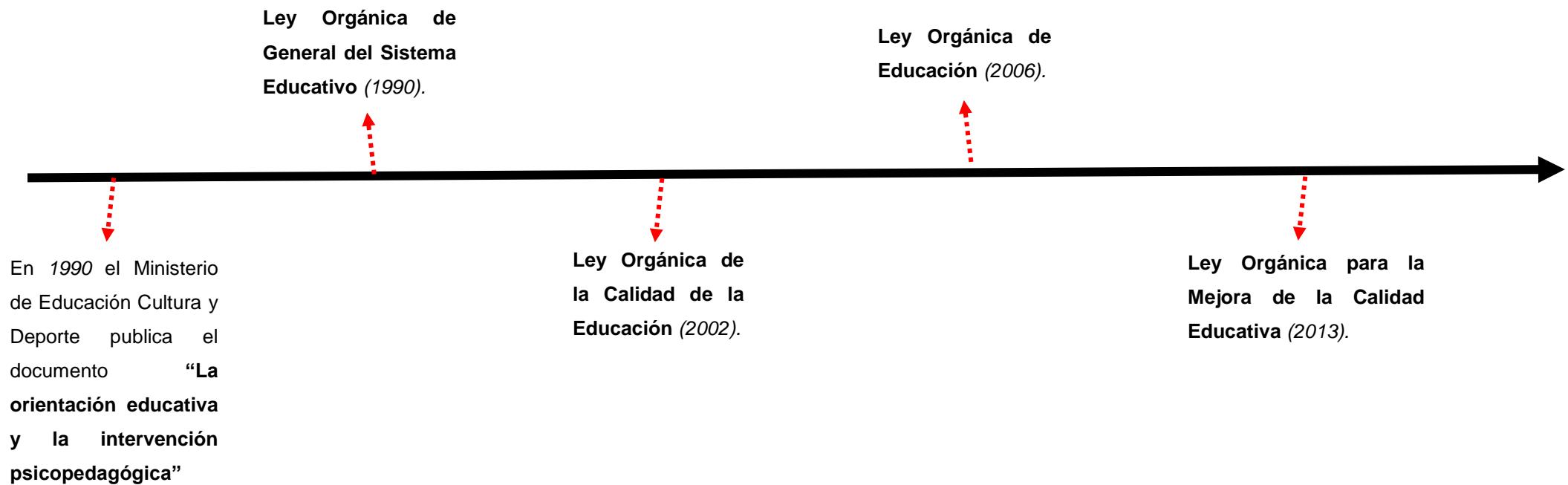
Creación de los **Servicios de Orientación Escolar y Vocacional** (1977).

Aparece la **Federación Española de Orientación y Psicopedagogía**, a partir de 1979 con el surgimiento de las autonomías y la transferencia de competencias en materia educativa.

Surgen los **Servicios Psicopedagógicos Municipales** (1982), con funciones de orientación

Se publica el **Proyecto para la Reforma de la Enseñanza** (1987), propuesto para el debate de la comunidad.

## Evolución de la Orientación (V)



**10.2. Anexo 2: Clasificación de los modelos de intervención en orientación.**

<b>MODELOS DE INTERVENCIÓN EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA</b>	
<b>AUTOR/ES</b>	<b>MODELO</b>
Meyer (1979, consultado en Martínez Clares, 2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Modelo de servicios</li> <li>❖ Intervención por programas</li> <li>❖ Modelo de consulta centrado en los problemas educativos</li> <li>❖ Modelo de consulta centrado en la organización</li> </ul>
Álvarez González (1991)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Modelo de servicios</li> <li>❖ Modelo de servicios (por programas)</li> <li>❖ Modelo de programas</li> </ul>
Rodríguez Espinar y cols. (1993)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Modelo de intervención directa individual (Modelo de counseling)</li> <li>❖ Modelo de intervención grupal</li> </ul>

	<p>(Modelo de servicios vs. programas)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de intervención indirecta individual y/o grupal (Modelo de consulta)</li><li>❖ Modelo tecnológico</li></ul>
Álvarez González (1995)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de intervención directa individual (Modelo de counseling)</li><li>❖ Modelo de intervención grupal (Modelo de servicios vs. programas)</li><li>❖ Modelo de intervención indirecta individual y/o grupal (Modelo de consulta)</li><li>❖ Modelo tecnológico</li></ul>
Álvarez Rojo (1994)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de servicios</li><li>❖ Modelo de programas</li><li>❖ Modelo de consulta centrado en los problemas educativos</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de consulta centrado en las organizaciones</li></ul>
Bisquerra y Álvarez (1996)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo clínico</li><li>❖ Modelo de servicios</li><li>❖ Modelo de programas</li><li>❖ Modelo de consulta</li><li>❖ Modelo tecnológico</li><li>❖ Modelo psicopedagógico</li></ul>
Monereo (1996)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling</li><li>❖ Modelo de consulta</li><li>❖ Modelo constructivista</li></ul>
Sobrado y Ocampo (1997)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling</li><li>❖ Modelo de servicios</li><li>❖ Modelo de servicios en función de programas</li><li>❖ Modelo de programas</li><li>❖ Modelo de consulta</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo tecnológico</li></ul>
Jiménez y Porras (1997)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling (acción psicopedagógica directa individualizada)</li><li>❖ Modelo de programas (acción psicopedagógica directa grupal)</li><li>❖ Modelo de consulta (acción psicopedagógica indirecta individual o grupal)</li></ul>
Vélaz de Medrano (1998)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling o de consejo</li><li>❖ Modelo de servicios</li><li>❖ Modelo de programas</li><li>❖ Modelo de consulta</li><li>❖ Modelo de servicios actuando por programas</li></ul>
Sampascual, Navas y Castejón (1999)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de consejo</li><li>❖ Modelo de servicios</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de programas</li><li>❖ Modelo de servicios actuando por programas</li><li>❖ Modelo de consulta</li><li>❖ Modelo tecnológico</li></ul>
Sanz Oro (2001)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling</li><li>❖ Modelo de consulta</li></ul>
Martínez Clares, P. (2002)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling</li><li>❖ Modelo de consulta</li><li>❖ Modelo de programas</li></ul>
Repetto (2002)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling</li><li>❖ Modelo de servicios</li><li>❖ Modelo de programas</li><li>❖ Modelo de consulta</li><li>❖ Modelo tecnológico</li></ul>
Santana Vega (2003)	

	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Modelo de counseling</li><li>❖ Modelo de consulta/ asesoramiento</li></ul>
--	--

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Hervás (2006) y García (2010).

**10.3. Anexo 3: Comparativa entre alguno de los proyectos que se desarrollan en diferentes servicios de orientación.**

SERVICIOS DE ORIENTACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS <sup>5</sup>				
UNIVERSIDAD	NOMBRE DEL SERVICIO	ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	PROYECTOS POR ÁMBITOS	METODO DE DIFUSIÓN
JAUME I	Servicio de Atención Psicológica <sup>6</sup>	1º-Atención psicológica. 2º-Asesoramiento y orientación. 3º-Programas grupales	1º-Atención psicológica: realizan asesoramiento y orientación, consultoría, psicoterapia individual y grupal, programas de formación y talleres en áreas de Psicología de la Salud. 2º- Asesoramiento y orientación: abarcan aspectos personales directamente y mediante el Programa de tutoría individualizada realizada por los docentes abarcan aspectos profesionales y académicos 3º-Programas grupales: organización de Jornadas, Conferencias, Charlas y Talleres sobre diversos temas (Taller de entrenamiento en técnicas de relajación y de respiración, de habilidades sociales y desarrollo de la asertividad, afrontamiento de la ansiedad ante los exámenes, etc).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas que realizan.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Información en la institución (en el propio servicio y mediante carteles informativos)</li> </ul>
JAUME I	Oficina para	1º- Información y	Cuentan con un Centro de Información y Promoción de Empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas</li> </ul>

<sup>5</sup> Esta información ha sido obtenida a través de la búsqueda en las páginas webs de las Universidades y por contacto telefónico con el encargado del servicio de orientación.

<sup>6</sup> En esta Universidad el servicio de orientación se encuentra dividido: por un lado encontramos en Servicio de Atención Psicológica y la Oficina para Orientación y Búsqueda de Empleo.

	Orientación y Búsqueda de Empleo	promoción del empleo.	<p>(CIPE), que se dedica a tareas de información, orientación e intermediación de empleo para los estudiantes de últimos cursos y graduados.</p> <p>Además disponen de la Oficina para Orientación y Búsqueda de Empleo (OBEM) que ofrece un servicio permanente de búsqueda activa de empleo, facilita datos sobre becas, premios de estudio e investigación universitaria, prepara para entrevistas de trabajo, asesora sobre cómo presentar el currículum e imparte cursos de formación.</p>	<p>que realizan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web.</li> <li>• Información en la institución (en el propio servicio y mediante carteles informativos)</li> </ul>
UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	Servicio de Promoción, Información y Orientación.	<p>1º-Promoción de la Universidad.</p> <p>2º-Información.</p> <p>3º-Orientación.</p> <p>4º-Alojamiento.</p> <p>5º-Idiomas.</p>	<p>1º- Dentro de Promoción, se realizan diferentes Jornadas para dar a conocer la universidad. Se realizan Jornadas de Puertas Abiertas, olimpiadas de antiguos estudiantes, Ferias de bienvenida para nuevos estudiantes y contacto entre antiguos alumnos.</p> <p>2º- Disponen de dos oficinas de atención al estudiante. Se le presta ayuda desde este ámbito para resolver dudas sobre becas, ayudas, temas propios de la universidad, como normativa, diferentes estudios que se cursan y asociaciones de Estudiantes. Dentro de esta área se pone a disposición del estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Unidad de Igualdad</li> <li>✓ La Unidad de Evaluación de la Calidad</li> <li>✓ La Oficina Verde</li> <li>✓ La Oficina de Voluntariado</li> <li>✓ La Oficina de Cooperación</li> <li>✓ El Consejo de Delegaciones de Estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas que realizan.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Información en la institución (en el propio servicio, en las oficinas de atención al estudiante y mediante carteles informativos)</li> </ul>

			<p>3º- Se realiza una atención personalizada de los estudiantes que lo soliciten. Organizan talleres, imparten cursos, realizan conferencias, charlas y encuentros en los centros. También se realizan estudios e investigaciones para mejorar el servicio de orientación prestado. Organizan visitas a centros y reuniones de padres orientativas, sobre todo para estudiantes de nuevo ingreso y participan en los diferentes encuentros de orientación que se realizan interuniversidades para mejorar su práctica diaria.</p> <p>4º- Dentro del ámbito de alojamiento, se promueve que la persona que quiera pueda colgar su anuncio para alquilar piso, residencia, colegios mayores, etc. a su vez los estudiantes pueden consultar la relación de alojamientos ofertados, con su ubicación, coste y descripción. Se crea este apartado con el objetivo de facilitar y ayudar a los nuevos estudiantes su inserción en la universidad y en la ciudad.</p> <p>5º- Por último disponen de un servicio de intercambio de idiomas. Cualquier estudiante puede beneficiarse del programa, tanto para ayudar a nuevos alumnos extranjeros como para perfeccionar el idioma que se está aprendiendo.</p>	
<p>UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA</p>	<p>Servicio de Información y Orientación (SIO)</p>	<p>Se divide en tres áreas: 1º-Área de información. 2º-Área Psicopedagógica.</p>	<p>1º- En al área de información se lleva a cabo la resolución de dudas sobre los estudios, becas, atención a preuniversitarios, tramites de papeles, plazos, deberes de los estudiantes. Poseen guías de apoyo al estudiante sobre la universidad y los estudios, realizan Jornadas de Puertas Abiertas y unas Jornadas de Información Universitaria.</p> <p>2º- Tiene por objetivo ayudar a los estudiantes frente a las dificultades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas que realizan.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Información en la institución (uso de carteles informativos)</li> </ul>

		<p>3º-Área jurídica.</p>	<p>que les pudieran surgir: proceso de toma de decisiones, problemas con una asignatura, se atiende cualquier necesidad que el estudiante pueda presentar mediante una entrevista personal con el orientador. Dentro de esta área se encuentra el Programa de Atención a Estudiantes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo, desde el que se presta atención a la diversidad.</p> <p>3º- El área jurídica proporciona información administrativa, académica y judicial a los estudiantes de la universidad.</p>	
<p>UNIVERSIDAD DE JAEN</p>	<p>Servicios Universitarios y Unidades Técnicas y Organizativas</p>	<p>Se divide en varias Unidades o Servicios que actúan de manera independiente:</p> <p>1º- Gabinete de Psicología.</p> <p>2º-Necesidades Educativas Especiales.</p> <p>3º-Prácticas, empleo y emprendedores.</p> <p>4º-Servicio de</p>	<p>1º- En este Gabinete se atiende tanto a estudiantes como a profesores de la Universidad. Se presta una orientación personal, cercana al área clínica de la orientación. Se realizan entrevistas personales en las que se presta una asistencia psicológica y/o sanitaria.</p> <p>2º- Disponen de un servicio parecido al Programa de Alumnos en Paralelo de la universidad de Almería, aceptan estudiantes voluntarios para ayudar a sus compañeros con diversidad funcional, y ponen a disposición de estos usuarios las herramientas que pudieran necesitar, gestionan la petición de intérpretes, cambios de aulas para favorecer la movilidad, etc.</p> <p>3º- Disponen de un servicio de atención al estudiante en el área profesional. Para ello disponen de ofertas de empleo que renuevan constantemente, ofrecen prácticas en empresas. Cuentan con un</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas que realizan.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Información en la institución (uso de carteles informativos)</li> </ul>

		<p>Información.</p>	<p>área extensa de apoyo a emprendedores, con un vivero de empresa en el que se presta asesoramiento técnico, se imparten cursos y talleres, se organizan premios, ferias de empleo, cuentan con foros de ayuda, etc.</p> <p>4º- Su tarea principal es gestionar y difundir información, con la finalidad de dirigir y orientar al estudiante respecto a los servicios, centros, departamentos, normativa y procedimientos de la Universidad.</p>	
<p>UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA</p>	<p>Servicio de Orientación y Empleo</p>	<p>1º-Prácticas. 2º-Orientación. 3º-Formación. 4º- Empleo. 5º-Observatorio. 6º-Internacional.</p>	<p>1º- Ofrecen información para realizar prácticas en el extranjero, tanto para estudiantes como para titulados.</p> <p>2º- El servicio de orientación está destinado a los estudiantes de últimos cursos y a Graduados. Se ofrece orientación por correo electrónico, se realizan seminarios destinados a tratar temas de empleo y acceso al mundo laboral. Se imparten cursos de formación en competencias profesionales y talleres de búsqueda de empleo.</p> <p>3º- A través del convenio firmado entre la Universidad de Zaragoza y el Instituto Aragonés de Empleo, se ofrece formación para el acceso al empleo y formación complementaria a los estudios cursados.</p> <p>4º- Mediante un formulario de inscripción todos los estudiantes pueden acceder a las ofertas de empleo que reciben.</p> <p>5º- El observatorio es un sistema mediante el cual se ofrece</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas que realizan.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Información en la institución (uso de carteles informativos)</li> </ul>

			<p>información a las empresas y a los estudiantes sobre temas relacionados sobre los perfiles profesionales. Evaluar el grado de satisfacción que tienen los titulados en el trabajo que desempeñan. Conocer cuáles son los sectores de actividad con mayor posibilidad de colocación y evaluar la incidencia de las prácticas sobre la calidad de la formación y la inserción profesional, entre otros.</p> <p>6º-Dentro del área Internacional destaca el Programa “<i>Universtage</i>”, vigente desde 1999, que gestiona prácticas internacionales becaadas para titulados recientes en empresas e instituciones en el extranjero, también difunde otras becas, como las Becas Faro Global, participa en el Servicio de Voluntariado Europeo y desarrolla otras actividades internacionales, gestionando proyectos y acudiendo a eventos internacionales, siempre con el objetivo final de facilitar la inserción laboral de los universitarios.</p> <p>También cuentan con una Guía de Buenas Prácticas Internacionales, que recoge información proveniente de la experiencia de becarios del Programa “<i>Universtage</i>” y que resulta de utilidad para los universitarios que quieran viajar al extranjero.</p>	
<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE</p>	<p>Centro de Orientación, Información y</p>	<p>1º-Estudiantes. 2º-Observatorio.</p>	<p>1º- Ofrecen información a los estudiantes de nuevo ingreso, a los estudiantes de la Universidad y a los Graduados, sobre dudas, becas, estudios, trámites, gestión de matrícula, disponen de todo tipo de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas que realizan.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>

<p>ESTUDIOS A DISTANCIA</p>	<p>Empleo.</p>	<p>3º-Empresas. 4º-Orientadores. 5º-Emprendedores. 6º-Personal Docente Investigador. 7º-Programa CMETT</p>	<p>información que el estudiante pudiera necesitar. Realizan una orientación académica y profesional personalizada. Disponen de un programa de radio propio en el que existen tres canales: orientación académica, orientación profesional y emprendimiento universitario. A través de esta herramienta se amplía información para encontrar trabajo, realizar el currículum, técnicas de estudio, etc.</p> <p>2º- El observatorio está destinado a investigar sobre la inserción laboral y profesional de los titulados a través del sistema establecido para ello. A reflejar la satisfacción de las empresas con los estudiantes de la UNED y a reflejar la satisfacción de los titulados con la adquisición de competencias transversales a lo largo de su trayectoria académica, así como la adecuación de las mismas en su desarrollo profesional.</p> <p>3º- El estudiante tiene acceso a visionar ofertas de empleo publicadas en la web y a realizar consultas sobre prácticas profesionales. Las empresas pueden publicar las ofertas en la página web para realizar su búsqueda de personal.</p> <p>4º- Disponen de recursos para otros COIEs que colaboran con la universidad. Cuentan con una plataforma en la que podrán encontrar formularios que permitan hacer un seguimiento de las consultas, acceso a cursos virtuales, intercambio de ideas y diversos materiales de consulta. También disponen de una aplicación para gestión de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Radio.</li> <li>• Plataforma virtual.</li> </ul>
---------------------------------	----------------	--	--	---

			<p>empleo y prácticas.</p> <p>5º- ponen a disposición de los estudiantes todos los recursos de los que disponen para asesorarles en materia de emprendimiento. Guías con consejos, proyectos y redes de emprendedores, información sobre aceleradoras, consultoras, mentores amigos del COIE, financiación y formación para el emprendedor, etc.</p> <p>6º- Desde este área se proporciona a los docentes documentos y enlaces de interés para la carrera investigadora.</p> <p>7º- El <i>Career Guidance, Mentoring, Training and Traineeship Programme</i> (Programa CMETT) es una iniciativa que nace con el objetivo de fomentar la empleabilidad y el emprendimiento entre los estudiantes y titulados. Desde el ayudan a encontrar prácticas en empresas, disponen de redes de mentores y fomentan el emprendimiento mediante acciones de formación específica, asesoramiento individualizado y ayuda a la financiación para el desarrollo de ideas emprendedoras en proyectos empresariales viables.</p>	
--	--	--	---	--

#### 10.4. Anexo 4: Talleres de formación impartidos en el Curso 2014-2015, por el Servicio de Orientación Universitaria.

- *Plan EDU-estuTutor: Formación de estudiantes tutores en acción.* Elvira Congosto (25 de septiembre de 2014). Número de estudiantes: 10.
- *Aprendizaje Servicio Solidario (ApS): una metodología educativa innovadora.* Ana Martínez y Ana Aguilar. Fundadoras del proyecto TOMILLO. (6 y 7 de noviembre de 2014). Número de alumnos: 40
- *Concienciación vial para universitarios.* Organizado por UCM y Policía Municipal, Unidad de Educación Vial. (4, 5 y 6 de mayo de 2015). Número de alumnos: 25
- *Taller de Defensa Personal para el respeto y la autoconfianza.* Pablo Álvarez Agüí. Miércoles durante el primer cuatrimestre, martes durante el segundo cuatrimestre. Número inscritos: 17.
- *Introducción al Mindfulness.* Lina Arias Vega. Doctora en Psicología. Máster en Terapia Familiar y especialista en Mindfulness. (8, 15, 22 y 29 de abril de 2015) Número de alumnos: 22

Talleres no gratuitos (coste 15 euros/estudiante):

- *Animación sociocultural para la tercera edad.* Daniel Cerrato Murillo. Diplomado en Educación Social, formación en la Gestalt. (7, 8 y 13 de octubre de 2014) Número de alumnos: 11
- *Menores en riesgo de exclusión social: estrategias prácticas aplicadas al marco social actual.* Daniel Martín Trujillo. Diplomado en Trabajo Social. Ayuntamiento de Fuenlabrada como Educador de calle. (21, 22 y 23 de octubre de 2014). Número de inscritos: 28
- *Abordaje de los trastornos en la infancia en la época actual:* Blanca Cervera y Celeste Etecco Lic. Pedagogía y Lic. Psicología, especialistas en Psicoanalistas (14, 21 y 28 de noviembre de 2014) Número de inscritos: 51.
- *Estrategias de intervención en el niño con TDA/H.* María Luisa Calatayud. Profesora de la Facultad de Educación, Dto. de Psicología Evolutiva y de la Educación. (14, 21 y 28 de noviembre de 2014) Número de inscritos: 44.
- *Neuropsicología, aprendizaje y educación.* María José Álvarez Alonso. Neuropsicóloga, docente investigador. Hospital 12 de octubre. (11, 12 y 19 de diciembre de 2014) Número de alumnos inscritos: 50.

- *Flamenco en el aula: aprender a través del flamenco* Silvia Marín. Docente del Proyecto Pedagógico de la Fundación Antonio Gades. (5, 12 y 19 de diciembre de 2014). Número de inscritos: 25
- *Prevención y detección del abuso sexual en la infancia.* Margarita García Márquez. Psicóloga clínica, fundadora de la asociación ASPASI. (16, 19 y 23 de febrero de 2015). Número estudiantes: 38
- *Hablar en público.* Rafael Sáez. Profesor de la Facultad de Educación de la UCM. Departamento Teoría e Historia de la Educación. (13, 20 y 27 de febrero de 2015) Número alumnos: 21.
- *Competencias expresivo comunicativas del docente en el aula.* Rosaura Navas y Patricia Rocu. Profesoras de la Facultad de Educación UCM. Departamento de Expresión Corporal. (18, 19 y 20 de febrero de 2015) Número de alumnos: 21.
- *Ser para Educar: `programa de gestión emocional para futuros educadores.* Cristina Jardón. Pedagoga. Especialista en gestión emocional y coaching. Proyecto Iryde. (11,12 y 13 de marzo de 2015). Número alumnos 31.
- *Herramientas de intervención sistémica con familias.* Isabel Montero. Diplomada en Educación Social, experta en mediación y terapeuta familiar. (10, 17 y 21 de abril de 2015) Número alumnos: 23
- *Danza y teatro físico como herramientas para la transmisión de valores sociales y lingüísticos.* Claudio Marrucci y María Concetta Borgese. Expertos en danza y movimiento corporal italianos. (10, 16 y 17 de abril de 2015) Número alumnos: 18.
- *Psicomotricidad en el medio educativo.* Alicia Halperín. Pedagoga, docente de educación infantil. Experta en expresión corporal y psicomotricidad. (11, 12 y 13 de mayo de 2015) Número de alumnos: 18
- *Herramientas y estrategias de intervención en Centros de Menores desde la perspectiva sistémica.* Raquel Morales Casado. Pedagoga, co-creadora del proyecto KAERU y especialista en acompañamiento familiar. ( 18 y 19 de junio de 2015 ) Número alumnos: 30
- *Estrategias socioeducativas para favorecer el aprendizaje y la inclusión social.* Fundación TOMILLO Paloma Garrido, directora del Área de Infancia, Adolescencia y Familia y Asesora en el Consejo Asesor Educativo de la Infancia de la Fundación Tomillo; y Gema García, educadora y profesora en Fundación Tomillo (15, 16 y 17 de junio de 2015). Número de alumnos: 29.

### **10.5. Anexo 5: Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente de la Universidad Complutense de Madrid.**

- *II Edición: Adquisición cooperativa de competencias genéricas para favorecer la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad de Educación.* Coord.: Elvira Carpintero (financiado).
- *PROGRAMA SOUestuTutor EN EL AULA: desarrollo de estrategias de aprendizaje y participación entre estudiantes.* Coord. Araceli del Pozo (proyecto de centro) (financiado).
- *FOTOSÍNTESIS Y ENERGÍA A TRAVÉS DEL HUERTO ESCOLAR DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN: BENEFICIOS PEDAGÓGICOS PARA LA FORMACIÓN CIENTÍFICA DE FUTUROS MAESTROS.* Coord.: Alberto Muñoz (financiado).
- *Vivir la inclusión: promoción de buenas prácticas docentes, inclusión de estudiantes con diversidad funcional y sensibilización de la comunidad universitaria como base para la formación de profesionales de la educación.* Coord. Elisa Veerman (financiado).

## 10.6. Anexo 6: Personal que forma el equipo del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación en el curso 2014-2015.

- **Araceli del Pozo Armentia.** Vicedecana de Estudiantes de la Facultad de Educación. Doctora en Pedagogía. Profesora en el Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos I.
- **Carlos Ribeiro Díaz. Coordinador del área de Información.** Profesor del Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales.
- **Mónica Fontana Abad. Coordinadora del área de Asesoramiento Personal y Académicos –Profesional.** Doctora en Ciencias de Educación. Profesora en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.
- **Patricia Villamor Manero. Coordinadora del área profesional.** Doctora en Pedagogía. Profesora del Departamento de Teoría e Historia de la Educación.
- **M<sup>a</sup> Ángeles Arillo. Coordinadora del área de Eco-SOU.** Vicedecana de Prácticum de la Facultad de Educación. Profesora en el Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales.
- **Patricia Martín Puig. Coordinadora del área de Eco-SOU.** Profesora en el Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales.
- **Alberto Muñoz. Coordinador del área de Eco-SOU.** Doctor en biología, profesor del Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales.
- **Elisa Ruiz Veerman. Coordinadora del área de Diversidad.** Profesora del Departamento de Didáctica y Organización Escolar.
- **Silvina Funes. Coordinadora del área de Diversidad.** Personal Docente Investigador del Departamento de Sociología VI (Opinión pública y cultura de masas).
- **Elvira Carpintero Molina. Coordinadora del área de Mentoría.** Doctora en Psicopedagogía. Profesora en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Miembro del grupo de investigación consolidado Pedagogía Adaptativa.
- **Cristina Núñez García. Coordinadora del área de Cooperación.** Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora en el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). Miembro del grupo de investigación consolidado Pedagogía Adaptativa.

- **Chantal Biencinto López. Coordinadora del área de Calidad.** Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Miembro del grupo de investigación consolidado Pedagogía Adaptativa.
- **Luis Aymá González.** Doctor en Filosofía. Profesor en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.
- **Guadalupe Juárez Pérez.** Licenciada en Pedagogía. Profesora en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.
- **Lorena Pastor Gil.** Licenciada en Psicopedagogía. Profesora en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.
- **Coral González Barbera.** Doctora en Psicopedagogía. Profesora en el Departamento de MIDE.
- **Carlos Martínez.** Profesor Docente Investigador del Departamento de Teoría e Historia de la Educación.
- **Juan A. Pecero Merchán.** Doctor en Pedagogía. Profesor en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.
- **Justo F. Ramos Alía.** Doctor en Psicopedagogía. Profesor en el Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación.
- **Elvira Congosto Luna.** Profesora en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación.

### **10.7. Anexo 7: Colaboradores del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación.**

- **Pilar Miró Martín.** Licenciada en Psicopedagogía.
- **Sara Delgado Resino.** Estudiante de Psicopedagogía.
- **Paula Menéndez Amor.** Licenciada en Pedagogía.
- **Gema Sánchez-Cabezudo.** Licenciada en Psicopedagogía.
- **Celia Cuesta Balmaseda.** Licenciada en Psicopedagogía.
- **María Salmerón.** Licenciada en Psicopedagogía.
- **María Amarillo de Blas.** Licenciada en Psicopedagogía.
- **Jorge Hens García.** Estudiante de Pedagogía.
- **Elvira de Diego Martín.** Profesora jubilada del Dpto. de Didáctica y Organización Escolar.

## 10.8. Anexo 8: Estudiantes colaboradores con el Proyecto SOU-esTutor.

- **Alexia Lozano Molina:** 4º Grado de Pedagogía.
- **Ana Ciller López:** 2º Grado de Pedagogía.
- **Ángela Hernández Alonso:** 3º Grado de Pedagogía.
- **Marinela Teresa Barraón Sobrino:** 3º Grado de Pedagogía.
- **Beatriz Caraballo Medina:** 3º Grado de Pedagogía.
- **Elena Alonso de Mena:** 4º Grado de Pedagogía.
- **Leticia Martín García:** 4º Grado de Pedagogía.
- **Noelia Alcalde Castro:** 2º Grado de Pedagogía.
- **Paloma Contreras Parrilla:** 3º Grado de Maestro en Educación Primaria.
- **María Teresa García Perucho:** 4º Grado de Pedagogía.
- **María García Merchán:** 2º Grado de Educación Infantil.
- **Eduardo Plazas Díaz:** 1º Grado en Educación Social.
- **Raquel Silvosa Pérez:** 2º Grado de Maestreo en Educación Primaria.
- **Alba Palencia Fernández:** 2º Grado de Maestreo en Educación Primaria.

### **10.9. Anexo 9: Becarias y estudiante en prácticas del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Educación.**

- **Jennifer García- Panadero Naranjo:** Graduada en Pedagogía. Estudiante de la especialidad de Orientación del MFPS. (Octubre- diciembre 2014);
- **Alejandra Mateos Gismera:** Estudiante 4º de Grado en Pedagogía (febrero-10 julio 2015)
- **Noelia Barroso Atalaya:** Estudiante 4º de Grado en Educación Social (mayo- junio 2015)
- **María Huetos Domínguez:** 4º de Grado en Pedagogía. Estudiante en prácticas en la especialidad de Pedagogía Laboral. (Octubre-mayo 2015).

