



**UNIVERSIDAD CENTRAL**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**APORTES DE LA DISCIPLINA DE ORIENTACIÓN EN LOS  
PROCESOS DE ATENCIÓN ESTUDIANTIL  
UNIVERSITARIA: UNA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN  
DE UN DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN  
UNIVERSITARIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD  
CENTRAL**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN ORIENTACIÓN**

**SUSTENTANTE**

**DANIELA SOLANO BUSTOS**

**TUTOR**

**LIC. GUISBEL FERNÁNDEZ GARCÍA**

SEDE CENTRAL

MARZO, 2025

## Contenido

Tablas	7
Figuras	8
Dedicatoria	9
Agradecimiento	10
Resumen ejecutivo	11
Capítulo I	10
Problema de investigación	10
1.1 Planteamiento del problema de investigación	10
1.2 Propósitos	12
Propósito general	12
Propósitos específicos	12
1.3 Justificación	13
1.4 Antecedentes	16
1.4.1 Antecedentes nacionales	16
1.4.2 Antecedentes internacionales	19
1.5 Proyecciones	22
1.6 Limitaciones	23
Capítulo II	25
Marco referencial	25
2.1 Aportes de la Orientación como disciplina científica.	25
2.1.1 El objeto, sujeto y finalidad de la Orientación.	26
2.1.2 Funciones de la Orientación.	28
2.1.3 Aportes de la Orientación en el ámbito educativo.	32
2.1.3.1 Modalidades de trabajo en la Orientación educativa.	33
2.1.3.2 Modelos de intervención en la Orientación educativa.	34
2.1.4 Aportes de la Orientación en el ámbito vocacional.	39
2.1.4.1 Elementos que comprenden la Orientación Vocacional.	40
2.1.4.2 Modelos de intervención de la Orientación vocacional.	43
2.1.5 Aportes de la disciplina de Orientación en Costa Rica.	47
2.1.5.1 Legislación educativa en Costa Rica.	49
2.1.5.2 Orientación en el marco legal.	49
2.1.5.3 El rol del CONESUP en la Educación Superior.	49
2.1.6 Perfil de la persona profesional en Orientación.	50

2.2 Los servicios de Orientación en la Educación Superior.	60
2.2.1 Procesos clave en la atención estudiantil universitaria.	61
2.2.2 El Departamento de Orientación universitaria.	63
2.2.2.1 Funciones del Departamento de Orientación universitaria.	64
2.2.3 Roles del profesional en Orientación universitaria.	65
2.2.4 Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación Universitaria.	68
Capítulo III	75
Marco metodológico	75
3.1 Enfoque de la investigación	75
3.2. Método de la investigación	76
3.3. Fuentes de información	77
3.4 Categorías de análisis	79
3.5 Instrumentos	80
3.6 Proceso para la recolección y análisis de datos	82
Capítulo IV	85
Análisis de resultados	85
Unidad de análisis I: Aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria	86
Unidad de análisis II: Procesos clave de atención estudiantil universitaria.	98
Unidad de análisis III: Modelos de intervención de los departamentos de Orientación Universitaria	121
Unidad de análisis IV: Establecimiento de una estructura para un departamento de Orientación Universitaria	128
Capítulo V	147
Conclusiones y recomendaciones	147
Conclusiones	147
Recomendaciones	150
Capítulo VI	153
Propuesta para el establecimiento de un Departamento de Orientación en la Universidad Central.	153
Referencias	183
Apéndices	193
Apéndice 1. Consentimiento informado	193

Apéndice 2. Instrumento 1.	196
Apéndice 3. Instrumento 2.	199
Apéndice 4. Instrumento 3.	201
Apéndice 5. Instrumento 4.	203

## **Tablas**

Tabla 1. Ejemplo de matriz.	85
Tabla 2. Descripción de perfil de puesto.	158
Tabla 3. Descripción del perfil de puesto.	162
Tabla 4. Descripción del perfil de puesto.	165
Tabla 5. Objetivos estratégicos.	169

## **Figuras**

Ilustración 1. Fuente: Elaboración personal

157

## Dedicatoria

Alguien se fue al cielo,  
Sabiendo que todo bien resultaría;  
aunque ha sido difícil el camino,  
hoy perdura su sabiduría.

No han sido en vano desvelos y heridas,  
ni el llanto escondido en noches perdidas.

Una me enseñó que nunca es tarde  
para alcanzar "Un Sueño de Niña".  
Otro me mostró que aun con desvelo,  
el propósito llega enviado del cielo.

Esta batalla la dedico con amor profundo  
a quienes ya no están en este mundo,  
pero viven en mi alma y en mi andar,  
guiándome siempre sin descansar:

A tita Mima, que nunca se dio por vencida.  
A tío Dani, que en mi talento creía.

Y a los que siguen conmigo, en este camino que he construido:

A mi mamá y mi papá, y su amor sin medida,  
sus palabras firmes: "nunca es tarde en la vida".

A mi hermano, que es luz y alegría,  
y a mi esposo, Malcolm, por ser mi paz cada día.

*Daniela Solano Bustos.*

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, por recordarme que tengo un propósito a través de mi profesión, y por darme las fuerzas durante este proceso académico, que se convirtió en un proceso de crecimiento personal.

Agradezco a mi madre Sirlene y mi padre Guido, las personas que nunca dejaron de impulsarme, me dieron todas las oportunidades para poder crecer, y gracias a eso es que hoy puedo compartir con ellos este logro. Sin su apoyo y amor incondicional no sería capaz de enfrentar estos desafíos.

Agradezco a mi hermano Esteban, mi mejor amigo, porque me inspira creatividad, me ha hecho reír y ha estado presente en los momentos más difíciles, gracias por hacer de la vida algo más divertido.

A Malcolm, mi esposo, le agradezco lo que ve en mí, sus palabras de motivación que siempre llegan llenas de amor, por creer que puedo cuando ni yo misma lo creo, por entenderme, por llevarme un café en las largas madrugadas de trabajo, por desvelarse conmigo, por ser compañía, por ser escucha, por alcanzar este logro conmigo, porque sola no hubiese podido.

Y le agradezco a la vida por todos los procesos fallidos, los obstáculos, el dolor, el sufrimiento, las lloradas, la tristeza y la pérdida, porque no es solo algo académico, es el sentido humano que nos permite reír, lograr y disfrutar, y ser resilientes en la adversidad.

A la Daniela del año 2018, sentadita en una banca de la universidad, dudando de ella misma, lo logramos.

*Daniela Solano Bustos.*

## Resumen Ejecutivo

Solano, D. (2025). *Aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria: una propuesta para la creación de un Departamento de Orientación Universitaria dentro de la Universidad Central.*

**Objetivo de investigación:** Explorar los aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria, con el propósito de desarrollar una propuesta que facilite la creación de un Departamento de Orientación Universitaria en la Universidad Central.

**Planteamiento del problema:** En un contexto donde las demandas laborales evolucionan rápidamente debido al avance tecnológico y la reestructuración social, la formación de profesionales con una preparación integral se ha convertido en una prioridad. En este escenario, la disciplina de Orientación adquiere un rol protagónico en los procesos de formación académica y profesional en las universidades. Su impacto se refleja en el acompañamiento académico, personal, ocupacional-vocacional y en la accesibilidad educativa para los estudiantes, contribuyendo directamente a su desarrollo integral y a su preparación para enfrentar los desafíos del mercado laboral. Los departamentos de Orientación universitaria desempeñan funciones clave en procesos como la admisión, la permanencia estudiantil y la toma de decisiones académicas y profesionales. Además, promueven un entorno inclusivo y accesible que humaniza la experiencia académica, ofreciendo a los estudiantes un espacio de acompañamiento integral.

**Discusión:** La creación de un Departamento de Orientación en la Universidad Central representa una oportunidad estratégica para garantizar el desarrollo integral de su población estudiantil actual y futura. Al implementar este servicio, la institución no solo mejoraría la calidad de su oferta académica, sino que también se consolidaría como un referente en el acompañamiento y bienestar estudiantil. Este estudio buscó explorar cómo la Orientación puede integrarse de manera efectiva en el entorno universitario para potenciar el éxito y la

satisfacción de los estudiantes, así como el posicionamiento de la universidad en el ámbito educativo.

**Conclusión:** El informe final propuso recomendaciones para que la Universidad Central implemente un departamento de Orientación universitaria, así como también una propuesta de estructura que facilite la apertura de este.

**CAPÍTULO I:**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **Capítulo I**

### **Problema de investigación**

#### **1.1 Planteamiento del problema de investigación**

Durante los últimos años se ha discutido acerca del desarrollo profesional como uno de los grandes pilares a nivel social. No es un secreto que la demanda laboral cada día es mayor, conforme avanzan las nuevas tecnologías, surgen nuevas necesidades laborales que requieren de profesionales con una preparación integral.

Ante esta reestructuración social que se ha venido dando en el área profesional, existen diferentes aspectos que se convierten en protagonistas de conformar perfiles profesionales que se adapten a los cambios. Es aquí donde la disciplina de Orientación comienza a tener un papel protagónico en los procesos de formación de profesionales en los ámbitos universitarios, espacios en los cuales las personas profesionales en Orientación aportan procesos de desarrollo académico, personal, ocupacional-vocacional y de accesibilidad para la población estudiantil, siendo estos procesos un acompañamiento para los estudiantes que se gradúan de las universidades, beneficiando así los procesos de formación profesional.

Los departamentos de Orientación en las universidades se involucran en los procesos de admisión universitaria, permanencia de la población estudiantil y acompañamiento en los procesos de toma de decisiones académicas y profesionales, además de velar porque todas las personas estudiantes puedan experimentar un proceso de formación académica accesible y que les permita prepararse para los desafíos laborales que podrían enfrentar en el futuro.

Siendo esto así, la implementación de los departamentos de Orientación universitarios, generan un aporte importante en el desarrollo de una experiencia académica que sea provechosa para la persona estudiante y que además obtenga un servicio integral por parte de las instituciones universitarias, no solo enfocado en ver a la persona estudiante como un potencial cliente a quien se le vende un producto académico, sino que humaniza los procesos académicos enlazando a la persona estudiante con un espacio en el cual puede contar con acompañamiento y seguimiento de sus necesidades de forma integral.

De esta manera, la universidad se asegura una mejora en los servicios que se brindan, optando así por una formación más completa, que beneficia a la población estudiantil actual y a las futuras personas estudiantes que pueden interesarse por una institución que cuenta con los servicios adecuados para poder brindar acompañamiento en la atención de las necesidades estudiantiles.

Entendiendo este panorama, es necesario que la Universidad Central pueda contar con los servicios de un Departamento de Orientación, mediante el cual se puedan desarrollar procesos de acompañamiento al estudiantado a lo largo de su formación profesional. Por tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué aportes ofrece la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria para el diseño de una propuesta que facilite la creación de un departamento de Orientación en la Universidad Central?

## **1.2 Propósitos**

### **Propósito general**

Explorar los aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria, con el propósito de desarrollar una propuesta que facilite la creación de un Departamento de Orientación Universitaria en la Universidad Central.

### **Propósitos específicos**

1. Identificar los principales aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria.
2. Determinar los procesos clave de atención estudiantil que deben ser implementados en un Departamento de Orientación Universitaria.
3. Conocer los modelos de intervención de los Departamentos de Orientación Universitaria en otras instituciones de educación superior, para extraer buenas prácticas y enfoques relevantes.
4. Desarrollar una propuesta que facilite el establecimiento de un Departamento de Orientación Universitaria en la Universidad Central.

### **1.3 Justificación**

La atención estudiantil universitaria ha cobrado una gran relevancia en las últimas décadas, debido a la importancia de proporcionar a las personas estudiantes entornos que, no solo beneficien su formación profesional, pero que también les ofrezca un desarrollo integral. En este contexto, la disciplina de Orientación, entendida como un proceso de acompañamiento y apoyo en las diversas áreas del desarrollo humano, juega un papel fundamental en las instituciones educativas de educación superior, proporcionando espacios en los cuales abordar los retos personales y profesionales que se enfrentan durante este periodo de formación.

Espinosa y Granados (2006) mencionan la importancia del acompañamiento en los procesos estudiantiles universitarios:

Las últimas investigaciones realizadas en el campo de la Orientación universitaria confirman que la etapa universitaria, es un momento clave en el que se toman decisiones que trascenderán la vida entera y el alumno se enfrenta a situaciones nuevas tanto en el ámbito personal como en el académico de la vida del joven estudiante, en el que se produce un importante proceso de desarrollo y maduración personal y que por tanto es un momento en el que es preciso acompañar y formar. (pp. 2-3)

En ocasiones, se ha considerado la etapa universitaria como un momento en el cual las personas, en su adultez, tienen las herramientas necesarias para tomar decisiones relacionadas con su proceso de formación profesional. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que este proceso conlleva del desarrollo de ciertas habilidades para enfrentarse a los desafíos académicos y exige que se dé un acompañamiento durante la etapa universitaria.

Además de esto, desde una perspectiva más organizacional, los departamentos de Orientación en las universidades también han sido una oportunidad de brindar mejores servicios a las personas estudiantes, comprendiendo el impacto que tiene en la atención del servicio al cliente contar con servicios que estén a la disposición de las personas usuarias de una universidad.

Relacionado con esto, Asca (2010) comenta acerca de la importancia de implementar estrategias para mantener a un cliente que ya ha sido captado:

Las empresas deben buscar la diferenciación, innovación y ofrecer incentivos que conduzcan a la fidelización. Las principales preocupaciones empresariales ya no se

encaminan tanto hacia la captación de nuevos clientes, sino que la preocupación se centra en mantener a los que ya tienen. (pp. 131-133)

La implementación de un servicio de Orientación permite que la población estudiantil tenga una experiencia que favorezca sus años de formación profesional y que también beneficie sus futuras decisiones profesionales, manteniendo un compromiso constante de la institución con las personas estudiantes, concebidos como clientes que requieren de la atención de sus necesidades.

La Universidad Central fue autorizada en el año 1990 por el Consejo Nacional de Educación Superior. Esto significa que esta institución lleva 34 años de funcionamiento, comprometida con la formación de profesionales, garantizando una educación universitaria de calidad; la casa de enseñanza gradúa profesionales cada año y ha implementado una gama de carreras que permiten la consolidación de una universidad que se muestra competente frente a otras universidades privadas.

Uno de los aspectos que hacen destacar a la Universidad Central es que a nivel país es una de las únicas 2 universidades privadas que brindan la Licenciatura en Ciencias de la Educación con Énfasis en Orientación. Esto permite que la universidad pueda posicionarse como una institución que ofrece un programa que es exclusivo para formar profesionales en Orientación de calidad, y que además permite que estos puedan encontrar espacios laborales a través del desarrollo académico que reciben en la universidad.

Siendo esto así, la Universidad Central tiene la posibilidad de poder ser un referente importante para la disciplina de Orientación en Costa Rica. Esto requiere que se implementen procesos de mejora continua en los servicios que brinda a sus estudiantes, no solo graduando profesionales en Orientación que sean de calidad, pero también brindando el servicio de Orientación universitaria a toda la población estudiantil, fomentando un espacio que nutre también la visión del currículo que se desarrolla a través de la Licenciatura en Ciencias de la Educación con Énfasis en Orientación.

La Universidad Central, como institución educativa, enfrenta el reto de garantizar no solo una formación académica de calidad, sino también el bienestar integral de su comunidad estudiantil. En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo analizar los aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria, con la finalidad de proponer la creación de un Departamento de Orientación Universitaria, que

permita institucionalizar y sistematizar los procesos de apoyo a las personas estudiantes, de manera que se logre un acompañamiento más efectivo en sus trayectorias académicas y personales.

Aunado a esto, se busca investigar acerca de los procesos de atención estudiantil universitaria que se deben llevar a cabo en un departamento de Orientación universitaria, con el propósito de que puedan fortalecer los servicios que la universidad brinda a la población estudiantil, mejorando la calidad de la atención que se brinda a la persona estudiante, quien también es un cliente que busca adquirir un producto académico de calidad. Además, se pretende identificar las mejores prácticas y modelos de atención en otras instituciones de educación superior que puedan servir de referencia para el diseño de este departamento en la Universidad Central.

La propuesta de creación de un Departamento de Orientación Universitaria no solo responde a una necesidad práctica y urgente dentro de la Universidad Central, sino que también contribuye a la construcción de un entorno educativo más inclusivo, humano y centrado en el bienestar integral de las personas estudiantes. Este departamento sería una herramienta esencial para fortalecer los procesos de apoyo académico, personal y vocacional, incrementando la retención estudiantil, reduciendo el abandono universitario y favoreciendo el desarrollo pleno de las personas estudiantes como individuos capaces de afrontar los desafíos profesionales.

Por esto, la creación de un Departamento de Orientación Universitaria no solo es pertinente sino también urgente, dado que constituye una necesidad estructural dentro de la Universidad Central para garantizar que la población estudiantil pueda acceder a los recursos necesarios para su éxito profesional. La investigación presentada busca fundamentar teóricamente dicha propuesta, contribuyendo así a la mejora de la calidad educativa y del bienestar estudiantil en la institución.

## **1.4 Antecedentes**

En el siguiente apartado se hace referencia a algunos antecedentes significativos que contextualizan el tema de este proceso de investigación, así como los aportes obtenidos a través de otras investigaciones previas.

Se tomaron en cuenta investigaciones y recursos a nivel internacional y nacional, considerando la disciplina, el año en que se realiza el estudio, el método de investigación y tipo de estudio, así como también sus objetivos y conclusiones.

Los aportes de la disciplina de Orientación en el ámbito universitario se han investigado desde distintas perspectivas, permitiendo ver su evolución a través de las propuestas investigativas.

### **1.4.1 Antecedentes nacionales**

Arguedas (2017) presenta un artículo en el que desarrolla una propuesta de un Área de Investigación, Vinculación y Desarrollo Académico (AIVDA), desde la Orientación educativa, a través del acompañamiento y los procesos del desarrollo estudiantil e investigación del Programa de Investigación en Fundamentos de la Educación a Distancia – PROIFED, de la Universidad Estatal a Distancia (UNED).

Este artículo fue desarrollado con el propósito de plantear una propuesta que permita unir esfuerzos a través del Programa de Orientación y Atención Psicoeducativa de la UNED, en colaboración con el Programa de Investigación en Fundamentos de la Educación a Distancia. Mantiene procesos y estrategias de Orientación estudiantil, mediante investigaciones, estudios y materiales didácticos que se amplían por medio de la implementación de un AIVDA, accionando desde las bases de la educación a distancia y la vivencia estudiantil.

Dentro de las principales observaciones que se realizan en este artículo, se encuentra que el desarrollo de un área como el AIVDA promueve el impacto institucional, permitiendo que se den proyectos que promuevan el crecimiento personal y éxito académico. Un punto importante es que Arguedas (2017) resalta que “la calidad académica debe ser una constante en todo el quehacer institucional y eje central en la responsabilidad social universitaria.” (p. 19).

Este hallazgo permite comprender la relevancia de los procesos de Orientación estudiantil y la vinculación universitaria que cobra importancia a través del desarrollo de investigaciones y del aporte al desarrollo estudiantil en el sistema universitario a distancia. Además de la relevancia de hacer énfasis en las diferentes funciones que puede aportar una AIVDA en un espacio universitario a distancia, desarrollando procesos académicos-estudiantiles desde la investigación, didáctica y vinculación académica, aportando al éxito en los estudios universitarios de las personas estudiantes.

Asimismo, en otra investigación, Salas et al. (2021), profundizan acerca de los desafíos de la Orientación vocacional en diversos contextos laborales de profesionales en Orientación en Costa Rica desde el 2020 hasta el 2024.

Esta investigación presentada como un artículo científico para la Revista Costarricense de Orientación tiene como principal objetivo establecer el desarrollo histórico y conceptual de la Orientación vocacional en Costa Rica, para comprender los desafíos, logros y limitaciones actuales de esta disciplina. Para lograrlo se realizó una valoración exhaustiva de datos, análisis, documentación existente, investigaciones previas y la trayectoria de la disciplina en las universidades públicas y privadas que imparten la carrera.

Dentro de los hallazgos principales, Salas et al. (2021) encuentra que es necesario realizar una reflexión a través de los fundamentos históricos de la Orientación, para determinar hacia qué poblaciones se enfocan los procesos de Orientación vocacional, estableciendo las bases que conceptualizan esta área disciplinar.

Los hallazgos de esta investigación permiten comprender la relevancia de la implementación de los procesos de Orientación vocacional en espacios universitarios, a través de programas que buscan el bienestar académico de la población estudiantil.

Desde otro punto de vista, Arroyo (2021) realiza un análisis acerca de la calidad del servicio a la cliente promovida por los funcionarios del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional, usando como población a un grupo de estudiantes de primer ingreso de la escuela de Secretariado Profesional. Esta investigación se realiza como trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

En esta investigación se analizan los factores que influyen en la calidad del servicio al cliente, a través de un cuestionario mixto, esto permite comprender la importancia que

tiene el servicio al cliente en los servicios que brinda una universidad a su población estudiantil, esto se logra a través de un estudio con un enfoque cualitativo bajo el paradigma naturalista.

Algunos de los principales hallazgos se relacionan con la perspectiva que tiene este grupo de estudiantes de Secretariado Profesional respecto a los servicios que brinda el departamento de Bienestar Estudiantil, determinando una percepción positiva que es fundamentada en los procesos de atención y en la necesidad de capacitación de los funcionarios.

Siendo así, se entiende que el servicio al cliente se convierte en un pilar fundamental para otorgar una atención que sea adecuada a las necesidades estudiantiles, y la prioridad en los factores que influyen este servicio es necesaria para que este sea de buena calidad. En este caso, Arroyo (2021) menciona que “estos factores se centran en aspectos como la satisfacción del usuario, el proceso de atención y la interacción funcionario -usuario, siendo estos elementos esenciales para mejora la calidad del servicio que ofrece el departamento.” (pp. 105-106).

Esto se considera importante debido a que se confirma que el abordaje de las necesidades de la población estudiantil, desde un departamento que se enfoque en la atención a los estudiantes, promueve la satisfacción del usuario de los servicios universitarios.

Alvarado et al. (2023), proponen, en su artículo científico para la Revista Conocimiento Educativo, un estudio que construye el perfil profesional de las personas que ejercen la Orientación en Costa Rica, basado en la formación universitaria que reciben. Esta investigación se realiza con una metodología cuantitativa, mediante la técnica de análisis de contenido e instrumentos de validación de contenido.

A través de los hallazgos que arroja este estudio, según Alvarado et al. (2023) se afirma que “los rasgos que se destacaron en la validación son: el conocimiento en teorías, enfoques y estrategias de la Orientación Vocacional, la habilidad para promover el desarrollo de habilidades para la vida y la actitud de apertura al desarrollo personal.” (p. 1).

Además, como resultado del objetivo que establece esta investigación, se obtiene un perfil profesional que se compone de 20 conocimientos, 12 habilidades y 15 actitudes que son necesarios en el perfil de una persona que ejerce como profesional en Orientación.

Dentro de las observaciones del estudio Alvarado et al. (2023) indican que “uno de los rasgos que recibió la mayor puntuación fue el conocimiento de ‘teorías, enfoques y estrategias de la Orientación Vocacional’. Sin duda trata de un aspecto esencial, ya que, desde el comienzo de la disciplina, lo vocacional ha estado presente.” (p. 8)

Este factor es determinante para comprender la importancia de los procesos de Orientación vocacional en los espacios de trabajo de las personas profesionales en Orientación, ya que la Orientación vocacional constituye una de las bases de la disciplina, proceso que se respalda con las funciones que Alvarado et al. (2023) menciona. Estas conllevan “la naturaleza del ejercicio profesional en el sistema educativo consiste en planificar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar actividades de Orientación Vocacional y Educativa”. (p. 8).

Con respecto a lo anterior, se evidencia que la claridad de un perfil profesional en cualquier disciplina permite reconocer las funciones, aportes y conocimiento de las personas como profesionales.

#### **1.4.2 Antecedentes internacionales**

Relacionado con la Orientación universitaria y los servicios que esta aporta a una institución, se han realizado investigaciones en distintos países, mayormente en España y Ecuador.

Como primer aporte importante, Biencinto et al. (2014), realizan un estudio de naturaleza cuantitativa, en el cual analizan la importancia de los servicios de Orientación universitaria para un grupo de estudiantes de primer ingreso, dentro de los aspectos que analizan se encuentran: importancia de los servicios de Orientación, conocimiento de las actividades que realizan, adecuación de necesidades y propuestas de mejora.

Entre los principales hallazgos Biencinto et al. (2014), mencionan que “los estudiantes reconocen la importancia de los Servicios de Orientación Universitaria, así como que las actividades que se realizan son visibles, responden a sus intereses de integración y se adecuan a la mayoría de sus necesidades.” (p. 1).

A través de este estudio se puede comprender la importancia de la visibilización de los servicios de Orientación universitaria, los cuales permiten responder de una mejor manera

a las necesidades de las personas estudiantes, en este caso de estudiantes de primer ingreso universitario. Biencinto et al. (2014) menciona que la población estudiantil comparte la importancia de “apoyo al alumnado y la implementación de acciones de información, asesoramiento, tutoría y formación.” (p. 13). Esto como parte importante de las funciones que cumple el Departamento de Orientación en esta institución.

Sánchez (2017), en Ecuador realizó un estudio en el cual analiza la Orientación educativa desde la perspectiva de los profesores. En este estudio Sánchez (2017) hace referencia a la necesidad de que los profesores universitarios sean capacitados en habilidades y competencias relacionadas con la Orientación educativa, menciona que “la universidad de la sociedad del siglo XXI exige la formación de profesionales que sean capaces de desempeñarse con autonomía, competencia y flexibilidad en escenarios que cada vez resultan ser más heterogéneos y cambiante”. (párr. 1).

Además, comenta la importancia que tiene la disciplina de Orientación en el proceso formativo. Respecto a esto, Sánchez (2017) asegura que “la Orientación educativa se reconozca como una de las acciones impostergables, que aseguran la influencia formativa en el tránsito por la universidad.” (párr. 1).

Esto permite analizar la importancia del establecimiento de los servicios de Orientación en las instituciones educativas, no solo como parte de la atención a las necesidades de la población estudiantil, sino también para la capacitación y formación del personal docente en las habilidades del ámbito socioemocional.

Casanova et al. (2018), lleva a cabo un proyecto de innovación docente en la Universidad de Zaragoza, mediante el cual desarrollan un plan de Orientación universitaria dirigido a estudiantes de nuevo ingreso de la universidad. En el proyecto desarrollaron pequeños grupos en los cuales abordaron necesidades que habían detectado previamente, a través de propuestas de sesiones de Orientación y diseño de materiales para la guía de los tutores y mentores.

A través de este proyecto logran determinar las necesidades del estudiantado, las cuales son abordadas mediante la ejecución del proceso, el cual Casanova et al. (2018) menciona que “los estudiantes han encontrado un acompañamiento y apoyo ajustado a sus necesidades tanto académicas como personales, sociales y profesionales” (p. 52).

Esto permite reconocer la importancia que tienen los procesos de Orientación en los ambientes universitarios, sobre todo cuando se cuenta con profesionales que pueden determinar las necesidades que requieren ser atendidas en las personas estudiantes.

Por otro lado, Erazo y Rosero (2021), de la Universidad Católica en Ambato, Ecuador, en su artículo de revisión teórica para la Revista Horizontes, realizan un estudio acerca de la Orientación vocacional y el impacto que tiene la misma en el desempeño de las personas estudiantes a nivel universitario y laboral. Se enfocan en la influencia que tienen estos aspectos en la deserción universitaria, con el fin de mejorar la retención estudiantil.

En dicha investigación se dedican a demostrar la importancia de una Orientación vocacional bien implementada, ya que esta “facilitará en los estudiantes el aprendizaje de destrezas, intereses, creencias, valores, hábitos de trabajo además del conocimiento de sus características personales que les ayudarán a desempeñarse con éxito en la vida universitaria y laboral” (Erazo y Rosero, 2021, p. 2).

Esto permite identificar el papel fundamental que puede ejecutar un servicio de Orientación, apoyando en los procesos de retención estudiantil universitaria. Según, Erazo y Rosero (2021), debe ser:

(...) guiado por profesionales, que insten a los jóvenes de continuar con sus estudios superiores, con el propósito de ayudar en el manejo de los distintos factores que se enmarcan la realidad social, económica y académica, así como en la preparación en sus actitudes y aptitudes de acuerdo a los lineamientos de las universidades. (p. 2)

Dentro de sus principales conclusiones resaltan el destacado papel que tiene la Orientación vocacional, menciona Erazo y Rosero (2021) que “es una necesidad formativa e informativa para todos los estudiantes de forma general y particularmente.” (p. 13). Esto da pie a la comprensión de la necesidad que existe de desarrollar espacios universitarios en los que se cuente con profesionales en el área de Orientación, mediante los cuales “puedan desarrollar sus potencialidades, siendo este, un proceso que apoye a consolidar compromisos, valores y sentimientos hacia el ejercicio de su profesión futura.” (Erazo y Rosero, 2021, p. 13).

## **1.5 Proyecciones**

Esta investigación tiene como propósito principal reconocer los aportes de la Orientación en el ámbito universitario, promoviendo el desarrollo de modelos innovadores que respondan a las necesidades actuales de la población estudiantil. A través de este estudio, se espera que la disciplina de Orientación no solo consolide su relevancia en el contexto educativo superior, sino que también abra nuevos espacios laborales para profesionales en este campo, contribuyendo así a su crecimiento y reconocimiento institucional.

Los resultados de esta investigación buscan enriquecer el panorama teórico y práctico de la Orientación, aportando evidencia sobre su aplicación en el ámbito universitario costarricense. Este aporte puede servir como base para futuras investigaciones y para la implementación de programas que aborden problemáticas específicas, como la deserción estudiantil, la falta de acompañamiento socioemocional y la necesidad de claridad vocacional. Además, se espera que los hallazgos de este estudio sean utilizados para mejorar los procesos de atención estudiantil en la Universidad Central, optimizando los servicios existentes y creando nuevos mecanismos de apoyo para la población estudiantil.

Una de las proyecciones más significativas de esta investigación es que la Universidad Central considere el establecimiento de un Departamento de Orientación. Este departamento no solo brindaría servicios especializados en áreas como la Orientación vocacional, el acompañamiento a estudiantes y el desarrollo de programas, sino que también se convertiría en un pilar fundamental para la formación integral de las personas estudiantes. La implementación de este departamento posicionaría a la universidad como un referente en la aplicación de prácticas orientadoras innovadoras y humanizadas, alineadas con los estándares de calidad de la educación superior.

A largo plazo, se espera que esta investigación inspire a otras instituciones de educación superior a adoptar modelos similares, promoviendo una cultura de acompañamiento integral que priorice el desarrollo humano y profesional. De esta manera, el impacto de este estudio trasciende el ámbito local, contribuyendo a la transformación de la educación superior en un espacio más inclusivo, equitativo y centrado en el bienestar de las personas estudiantes.

## **1.6 Limitaciones**

A lo largo de este proceso investigativo, se identificaron varias limitaciones importantes de reconocer para contextualizar los alcances y resultados del estudio.

En primer lugar, se encontró una escasez significativa de fundamentación teórica sobre la aplicación de la Orientación en el ámbito universitario, especialmente en lo que respecta a los procesos específicos que requiere esta población. Esta falta de información documentada dificultó la elaboración de referentes comparativos y la identificación de buenas prácticas que pudieran ser adaptadas al contexto de la Universidad Central.

Otra limitación importante fue el acceso restringido a información institucional relevante. Durante la investigación, no se contó con respuestas oportunas o completas por parte de funcionarios clave, lo cual restringió la comprensión de la estructura interna de la universidad y su capacidad para implementar cambios. Esta falta de colaboración dificultó la recopilación de datos necesarios para un análisis más profundo y contextualizado.

Además, la implementación de las propuestas derivadas de esta investigación depende en gran medida de decisiones institucionales. La creación de un Departamento de Orientación y la asignación de recursos económicos y logísticos requieren la aprobación de las autoridades universitarias, lo cual implica un proceso de análisis y toma de decisiones que trasciende los alcances de este estudio. Esta dependencia de factores externos representa una limitación significativa, ya que la materialización de las propuestas no está garantizada.

Finalmente, es importante reconocer que las dinámicas de la educación superior están en constante evolución, lo que implica que los resultados y propuestas de esta investigación deben ser adaptados a las necesidades emergentes y a los cambios en el entorno universitario.

A pesar de estas limitaciones, este estudio representa un esfuerzo significativo por visibilizar la importancia de la Orientación en el ámbito universitario y sentar las bases para futuras investigaciones y acciones institucionales.

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

## Capítulo II

### Marco Referencial

La disciplina de la Orientación educativa ha adquirido un papel central en el contexto de la educación superior, ya que permite abordar de manera integral las necesidades académicas, emocionales, sociales y profesionales de las personas. La creación de departamentos de Orientación Universitaria representa una estrategia clave para fortalecer los procesos de atención estudiantil y fomentar el éxito académico y personal del estudiantado.

Este marco teórico examina los conceptos fundamentales y los aportes de la Orientación, los procesos de atención estudiantil en la educación superior, los modelos existentes de departamentos de Orientación y las bases para desarrollar una propuesta adaptada a las necesidades de la Universidad Central.

#### 2.1 Aportes de la Orientación como disciplina científica

La Orientación, entendida como una práctica que desarrolla procesos a nivel educativo y social, ha evolucionado significativamente, consolidándose como una disciplina científica. Desde su surgimiento, ha buscado fundamentar en principios teóricos metodológicos que guíen su aplicación en diversos contextos educativos, laborales y personales.

La disciplina de Orientación se define como un proceso sistemático que facilita el desarrollo integral de las personas, acompañando en los procesos de autoconocimiento, conocimiento del medio y toma de decisiones. En el contexto educativo, la Orientación clarifica aquellos aspectos que pueden delimitar la disciplina como un saber científico, “es decir, todos aquellos aspectos relacionados con los conocimientos teóricos, epistemológicos, principios, procesos metodológicos e instrumentales y finalidades que la fundamentan, la definen y la diferencian de otras disciplinas.” (Ministerio de Educación Pública, 2017, p. 15)

La definición de estos aspectos ha llevado a que la Orientación sea considerada como una disciplina aplicada, la cual se nutre de diversas áreas del conocimiento, como la psicología, la pedagogía, la sociología y la antropología, esta interdisciplinariedad permite

que la Orientación tenga un campo de intervención en el cual puede tener acceso a una mayor comprensión de las diversas realidades que viven las personas.

Realizando una conceptualización puntual, se puede decir que la Orientación como disciplina científica encierra diversos aspectos que componen una idea clara, tal como el que brinda el Ministerio de Educación Pública (2017), en el que la Orientación como disciplina científica es concebida como:

El cuerpo de conocimientos teóricos, epistemológicos, principios científicos, procesos metodológicos e instrumentales, que fundamentan la planificación, el diseño, la aplicación y la evaluación de las intervenciones de las personas profesionales en Orientación, las cuales tienen como finalidad potenciar el desarrollo integral de la población estudiantil, para que aprendan a conocer, ser, hacer y convivir en el medio escolar, familiar y social con un sentido de autorregulación, autorrealización, interdependencia y compromiso personal-social; así como también, para la transformación y potenciación de los contextos educativos, comunitarios y organizacionales. (p. 17)

La Orientación, como una disciplina científica en el ámbito educativo, resalta la posibilidad que tiene de poder intervenir en las diversas etapas del desarrollo de la persona, permitiendo así un acompañamiento integral en las diversas dimensiones que componen al ser humano y generando así diversos aportes para la evolución de la disciplina.

### **2.1.1 El objeto, sujeto y finalidad de la Orientación**

Siendo la Orientación una disciplina científica, con bases que se fundamentan en teorías y metodologías propias de las ciencias sociales y educativas, es importante hacer referencia al objeto y sujeto de estudio, así como también la finalidad de esta disciplina.

El objeto de una disciplina científica se define considerando los distintos ámbitos en los que se desarrolla. La Orientación toma en cuenta principios teóricos y prácticos de la pedagogía y otras disciplinas, en el ámbito educativo el Ministerio de Educación Pública (2017), menciona que el objeto de la Orientación se considera como:

...la potenciación del desarrollo integral de la población estudiantil, mediante procesos que contribuyen al autoconocimiento, conocimiento del medio, toma de decisiones con compromiso personal-social, para la planificación de la vida (sentido, estilo y proyectos), con el propósito de vincular el desarrollo personal (unicidad del ser) y de colectivos sociales (particulares), con el desarrollo social y económico del país y la sociedad planetaria, para la autorrealización de la persona y el bienestar común. (p. 17).

Es importante destacar el propósito esencial de los procesos de Orientación y desarrollo personal, orientados hacia la formación integral de las personas usuarias. El autoconocimiento, el análisis del entorno y la toma de decisiones permiten a las personas su desarrollo personal y además la vinculación de sus metas individuales con el bienestar colectivo.

La visión holística del desarrollo conecta la individualidad de las personas con los intereses colectivos, sociales y económicos de su entorno, buscando una sinergia entre la autorrealización personal y los aportes al bienestar común. Esto es parte de la fundamentación de la disciplina de Orientación la cual busca “la intervención continua, mediante los principios de prevención, desarrollo e intervención social desde el marco del proceso educativo.” (Ministerio de Educación Pública, 2017, p. 17).

Aunado a esto, el sujeto de la Orientación como una disciplina está enfocado en el ser humano, entendiendo a la persona como un ser complejo y multidimensional, en el cual convergen aspectos biológicos, cognitivos, sociales y culturales. Vuelvas (2008) menciona que el sujeto de la Orientación es concebido como:

Un ser evidentemente biológico y pensante, actúa lógicamente en su medio social y construye sentidos, forma parte de instituciones sociales, incorpora un universo de lenguaje, un sistema de valores, creencias, hábitos, costumbres, que le permiten generar ideas y crear conciencia de sí mismo, de su grupo social de pertenencia y de su medio en donde se mueve. Es un sujeto que incorpora la cultura de su tiempo, construye su propia historia y participa en el proceso social. (p. 18).

El sujeto de la disciplina de Orientación destaca en un rol activo como participante y creador en el proceso social, no solo heredando la cultura, sino que también contribuyendo a

la transformación de esta. La Orientación como una disciplina científica reconoce al ser humano como un agente dinámico que, a través de su interacción con su entorno y su grupo social, desarrolla una conciencia de sí mismo y de su realidad, construyendo su propia historia y dejando su huella en el tejido social.

Entendiendo el objeto y el sujeto de la Orientación, es importante destacar que esta disciplina se desarrolla como un pilar fundamental para el acompañamiento y fortalecimiento del desarrollo humano a lo largo de la vida: “la Orientación como profesión tiene el propósito de favorecer el desarrollo integral de las personas en sus diferentes etapas vitales, para lo cual se basa en el principio de la prevención y la intervención.” (La profesión de Orientación, 2024, Colegio de Profesionales en Orientación).

La Orientación busca ofrecer un espacio de apoyo profesional que permita a las personas afrontar sus desafíos, aprovechar sus potencialidades y construir un proyecto de vida significativo. Este compromiso se sustenta en principios éticos y metodológicos que reconocen la singularidad de cada ser humano y las dinámicas de los contextos en los que se desenvuelve.

### **2.1.2 Funciones de la Orientación**

La Orientación, como disciplina científica, se caracteriza por realizar una serie de funciones que tienen como principal objetivo el desarrollo integral de las personas en las diferentes etapas. Estos servicios se implementan desde diversos contextos, dependiendo del contexto laboral en el que se desenvuelva la disciplina, contribuyendo a la prevención, la intervención y el fortalecimiento de habilidades personales y sociales.

De acuerdo con Bisquerra (1998, citado por Alvarado, et al., 2009), se han determinado funciones específicas de la Orientación, entre las cuales se mencionan:

#### ***Función de organización y planificación***

Implica diseñar programas de intervención que pueden ser preventivos, orientados al desarrollo o correctivos; además, contempla la planificación y coordinación de sesiones de Orientación grupal. También incluye la gestión y preparación del material necesario para llevar a cabo estas actividades, como documentos, diversos tipos de pruebas psicométricas, información profesional, entre otros recursos.

### ***Función de diagnóstico***

Consiste en colaborar con el personal docente para comprender al grupo de estudiantes. Además, se trabaja junto con el profesorado en la detección de estudiantes con necesidades educativas especiales. Asimismo, se realiza un análisis del desarrollo del grupo estudiantil en aspectos como el físico, afectivo, cognitivo, social y psicomotriz.

### ***Función de programa de intervención***

Se enfoca en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto incluye fomentar un ambiente adecuado, incentivar la motivación hacia la educación, enseñar hábitos y técnicas de estudio, así como identificar diferentes estilos cognitivos, entre otros elementos.

Desde el área de la Orientación Vocacional, se busca apoyar a la comunidad educativa en la adquisición de información acerca del mundo laboral y el mercado trabajo, así como también en el proceso de autoconocimiento, especialmente se brinda la información necesaria para la elección de una carrera.

Colabora con las personas estudiantes en el manejo de información adecuada, a través de diversos medios. Además, se asesora a las personas usuarias en la elaboración de su currículum, en los trámites para adquirir becas y programas de ayuda destinados a sus proyectos académicos y profesionales. También se ofrece asesoramiento para entender la transición de la etapa escolar al ámbito laboral como parte de su desarrollo y se facilita información clave sobre la búsqueda de oportunidades laborales.

En cuanto a la labor preventiva, la persona profesional en Orientación se enfoca en identificar y abordar posibles dificultades antes del ingreso a la etapa escolar y durante todo el proceso educativo. De manera constante, se impulsa la promoción y desarrollo de programas educativos enfocados en la salud y la prevención de diversas problemáticas sociales.

### ***Función de consulta***

Se centra en brindar una atención integral e individualizada que abarque los aspectos personales, vocacionales, académicos y otros relacionados. Se busca que la labor orientadora no se limite a las personas estudiantes, sino que involucre a toda la comunidad educativa.

Para el personal docente, la Orientación se dirige a proporcionar asesoramiento en temas educativos y metodológicos, incluyendo aspectos como el proceso de enseñanza-

aprendizaje, técnicas de dinámica de clase, estilos de enseñanza, métodos de estudio y el clima escolar. Esto implica capacitar al profesorado para que puedan desempeñar una función orientadora indirecta, diagnosticando y abordando problemas individuales o grupales, promoviendo relaciones positivas y participando en los programas de Orientación implementados.

En cuanto al centro educativo, es esencial realizar investigaciones para identificar las necesidades prioritarias del profesorado y evaluar sus capacidades, actitudes, horarios y limitaciones organizativas. Esto permite una cooperación efectiva en las actividades de Orientación, adaptándolas a las condiciones del centro.

Con las familias, se busca fomentar relaciones positivas para el abordaje y la resolución de conflictos. Esto se logra a través de espacios que promuevan la participación de las redes de apoyo del estudiantado en el proceso educativo, así como también mediante programas de que capaciten y brinden herramientas a las personas encargadas.

La Orientación funge como una red que une e incluye personas estudiantes, docentes, familias y centros educativos. Su finalidad es integrar a todas estas partes para crear un entorno que favorezca el desarrollo académico, personal y social de los individuos.

### ***Función de evaluación***

Se enfoca en analizar los programas implementados por el departamento de Orientación. Estos programas pueden abarcar áreas vocacionales, de prevención, intervención u otras. El objetivo principal es valorar las acciones concretas llevadas a cabo dentro de cada programa, asegurándose de que cumplan con los objetivos planteados. Además, esta evaluación incluye un componente de autoevaluación dirigido al personal docente, promoviendo su reflexión y mejora continua en relación con su desempeño profesional.

### ***Función de investigación***

Destaca la importancia de que el profesional en Orientación mantenga una actualización constante mediante la revisión de estudios e investigaciones recientes. Asimismo, se espera que el orientador no solo consuma información de investigaciones externas, sino que también contribuya activamente al campo mediante la realización de sus propios estudios. Esto permite que las prácticas orientadoras estén basadas en evidencia

científica y que se impulsen mejoras en las estrategias y programas diseñados que beneficien al usuario.

Por otro lado, Álvarez (1995) citado por Alvarado, et al. (2009), también agrega las siguientes funciones de la Orientación:

### ***Función de información y formación***

Tiene como objetivo motivar a las personas a buscar conocimiento sobre sus intereses educativos, profesionales y ocupacionales. Se enfoca en proporcionar información sobre características personales, opciones vocacionales y estrategias para buscar y procesar datos relevantes. Esto incluye el uso de recursos tecnológicos y la identificación de herramientas disponibles tanto a nivel educativo como a nivel social. Además, se guía a las personas para comprender el funcionamiento del mercado laboral, acercándolas al mundo del trabajo y facilitando su integración en las organizaciones.

### ***Función de ayuda para la toma de decisiones***

Está orientada a desarrollar en las personas habilidades y procedimientos para tomar decisiones de manera consciente. Esto implica ayudarles a organizar y sistematizar su autoconcepto y su conocimiento del entorno laboral, para que puedan diseñar estrategias que les permitan alcanzar sus metas.

### ***Función de consejo***

Se centra en apoyar a las personas en la planificación de sus objetivos vocacionales y en la resolución de problemas relacionados con la toma de decisiones. Particularmente, en el caso de personas con discapacidad y sus familias, se trabaja en la elección de opciones que mejor se adapten a sus necesidades y condiciones. En el ámbito organizacional, esta función aborda conflictos personales y laborales, y ofrece asesoramiento en procesos de admisión, promoción, cambios de ocupación y planificación para el retiro.

Las funciones que realiza la persona profesional en Orientación son diversas, estas se han desarrollado desde el origen de la disciplina y están relacionadas con cada contexto laboral en el que se desempeñe la disciplina, todas estas funciones responden a necesidades de las diferentes poblaciones a las que se dirige la Orientación.

### **2.1.3 Aportes de la Orientación en el ámbito educativo**

La Orientación como disciplina científica se ha desarrollado desde distintos ámbitos, con el propósito de promover el desarrollo integral de las personas. Desde el ámbito educativo, la disciplina de Orientación aborda diversos aspectos, como lo académico, personal y vocacional, promoviendo que las personas puedan obtener herramientas para tomar decisiones adecuada y enfrentar las demandas del entorno educativo, social y laboral.

Molina (2002), menciona que cuando la función de la Orientación está en el contexto educativo, “la Orientación es considerada un proceso educativo que tiene como finalidad ayudar al educando a confrontar las dificultades que surgen al encarar las exigencias del medio escolar y a encontrar solución satisfactoria a los problemas de aprendizaje”. (p. 5).

Por otra parte, se amplía esta visión al destacar la conexión intrínseca entre la enseñanza y el aprendizaje, definiendo la Orientación educativa como un proceso que fomenta el desarrollo de habilidades y destrezas. Este enfoque no solo guía a los estudiantes en la adquisición de conocimientos, sino que también promueve la formación de hábitos, actitudes y valores que les permiten interactuar de manera efectiva con su entorno educativo. (Molina, 2001).

En síntesis, la Orientación educativa se erige como un proceso integral que no solo responde a las necesidades inmediatas del estudiantado, sino que también contribuye a su formación como individuos autónomos, capaces de aprender, adaptarse y superar los retos que enfrentan en su trayectoria académica y personal. Esta conexión entre la resolución de problemas y el desarrollo de competencias refuerza su papel como un elemento transformador dentro del sistema educativo.

Pereira (2012), citado por Robles y Murillo (2015), menciona que existen algunos objetivos generales de la Orientación en el ámbito educativo costarricense:

- Fortalecer los factores relacionados con el éxito escolar de la población estudiantil.
- Promover la construcción del proyecto de vida de los niños y las niñas, jóvenes y adultos, que les permita insertarse en el mundo laboral y ocupacional del país.
- Promover el fortalecimiento de las habilidades para la vida con la finalidad que la población estudiantil enfrente las situaciones de la vida diaria en forma exitosa. (p. 11).

Estos objetivos están enfocados en la atención al desarrollo académico, la construcción del proyecto de vida y el fortalecimiento de las habilidades para la vida de las personas estudiantes. Esto implica el trabajo de forma directa con la comunidad educativa por parte de la persona profesional en Orientación.

### **2.1.3.1 Modalidades de trabajo en la Orientación educativa**

Las personas profesionales en Orientación, desde el ámbito educativo, emplean diversas modalidades de trabajo dependiendo del público objetivo dentro de las instituciones educativas. Estas modalidades incluyen la Orientación individual y grupal para el estudiantado, así como el trabajo conjunto con el personal docente y las familias. Robles y Murillo (2015) establecen algunas modalidades importantes:

#### ***Orientación individual***

La Orientación individual se basa en una interacción personal y directa entre el profesional de Orientación y el estudiantado, en la que se abordan necesidades específicas que requieren atención personalizada. El principal propósito de esta modalidad es identificar y atender las dificultades particulares que enfrenta la persona estudiante en su desarrollo. La entrevista se destaca como la técnica clave, ya que permite proporcionar información personalizada, identificar obstáculos y ofrecer herramientas para afrontar desafíos en las distintas etapas de la vida.

Este enfoque es valioso para atender casos que requieren un diagnóstico profundo y acciones inmediatas. Sin embargo, su alcance está limitado por la cantidad de estudiantes que pueden ser atendidos individualmente, lo que puede dificultar su implementación en contextos educativos con grandes grupos de población estudiantil.

#### ***Orientación grupal***

La Orientación grupal, por su parte, se enfoca en trabajar con grupos de estudiantes. En Costa Rica, esta modalidad se implementa mediante proyectos educativos colectivos y clases específicas de Orientación en el tercer ciclo y la educación diversificada, siguiendo un programa oficial del Ministerio de Educación Pública. Esta estrategia no solo permite abordar necesidades generales del grupo, sino que también complementa las limitaciones de la

Orientación individual. Además, implica la colaboración con agentes educativos y comunitarios, promoviendo una acción orientadora más integral.

La Orientación grupal amplía el alcance de los programas de Orientación, permitiendo abordar necesidades compartidas y fomentando habilidades como el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. En el caso de Costa Rica, esta modalidad refleja un enfoque preventivo y de desarrollo que prioriza el bienestar colectivo.

### ***Con el personal docente y las familias***

La colaboración con docentes y familias es un componente esencial en la Orientación educativa, ya que permite generar un entorno de apoyo integral para el estudiantado. Álvarez (1995) señala que esta intervención indirecta incluye estrategias como talleres, conferencias y capacitaciones, dirigidas tanto al personal docente como a los padres y madres. En el caso de las familias, las "escuelas para padres" se utilizan como un medio para proporcionar herramientas sobre temas como técnicas de estudio, desarrollo humano y habilidades para la vida.

Asimismo, Álvarez menciona el modelo de consulta, en el que los docentes y las familias solicitan asesoramiento al profesional en Orientación para mejorar la atención a las necesidades del estudiantado. Este modelo fomenta un enfoque colaborativo y contribuye al desarrollo integral del grupo de estudiantes.

El trabajo con docentes y familias es crucial para garantizar el éxito de las intervenciones en Orientación educativa. La formación y el asesoramiento fortalecen las capacidades de estos actores clave, quienes desempeñan un papel fundamental en el entorno inmediato de las personas estudiantes. Además, este enfoque fomenta una relación estrecha entre la escuela, la familia y la comunidad, lo que favorece el desarrollo integral del estudiantado.

### **2.1.3.2 Modelos de intervención en la Orientación educativa**

Se han establecido diversos tipos de modelos de intervención en la Orientación educativa, mediante los cuales se sustenta teóricamente aspectos como el tipo de ayuda, el

tipo de relación establecida entre el profesional en Orientación y la persona usuaria, el tipo de intervención, entre otros aspectos. Según Mata (2015):

Estos modelos son una guía para el trabajo que desarrolla la persona profesional, es decir, contribuyen al cómo actuar y qué hacer y de esta manera obtener los resultados deseados; para ello tienen fases ordenadas y secuenciales mediante las cuales se desarrolla el trabajo de Orientación. (p. 27)

Los modelos son necesarios para un adecuado desarrollo de la labor orientadora, permitiendo que sea ordenada y que obtenga resultados a través de la ejecución de los mismos.

Rodríguez (1994), citado por González (2018), desarrolla una propuesta en la que considera las distintas características de la intervención orientadora, conformando seis modelos de intervención en Orientación:

#### ***Modelo clínico o counseling***

Se considera un modelo de intervención directa e individualizada, dándole importancia a los aportes del psicólogo Carl Rogers. Se centra en la relación personal y directa entre la persona profesional en Orientación y la persona orientada, busca ofrecer un apoyo altamente individualizado.

El modelo se implementa principalmente a través de entrevistas, utilizando herramientas como test psicológicos y diagnósticos analíticos para identificar y abordar los problemas del cliente. Sus fases incluyen el establecimiento de una relación inicial de ayuda, la exploración mediante diagnóstico, la implementación de un plan de tratamiento y la evaluación de los resultados. Además, se caracteriza por ser asistencial, terapéutico, directo y externo al proceso educativo.

El modelo clínico se presenta como una herramienta valiosa para intervenciones específicas que requieren atención personalizada y profunda. Su enfoque terapéutico y su capacidad para generar cambios en el nivel cognitivo, emocional y conductual de la persona usuaria lo hacen indispensable en ciertos contextos. Sin embargo, su carácter individual y remedial puede limitar su alcance, especialmente en escenarios educativos donde se requiere un enfoque más preventivo y de desarrollo.

Por ello, el counseling no debe ser considerado un modelo aislado, sino una parte complementaria de un enfoque más amplio. La integración del modelo clínico con estrategias grupales y colaborativas, que involucren a docentes, familias y otros actores educativos, garantiza una acción orientadora más efectiva e inclusiva. Este enfoque reconoce la importancia de la cooperación y la corresponsabilidad, asegurando que el trabajo del profesional en Orientación sea parte de un sistema integral de apoyo y desarrollo para el individuo y la comunidad educativa

### ***Modelo de servicios***

Se caracteriza por su enfoque en intervenciones específicas y directas dirigidas a un grupo de estudiantes con necesidades concretas. Este modelo, que generalmente se desarrolla fuera de las instituciones educativas, se centra más en problemas individuales que en el contexto en el que estos se generan. Sus funciones principales incluyen evaluación, diagnóstico, asesoramiento psicopedagógico y apoyo a la diversidad, priorizando un carácter correctivo y terapéutico más que preventivo.

Entre sus fortalezas, destaca la capacidad de proporcionar información útil a los agentes educativos, fomentar la colaboración entre profesionales y conectar los centros educativos con otros servicios comunitarios. Sin embargo, presenta limitaciones significativas, como la desconexión con la institución educativa, un enfoque restringido al diagnóstico mediante herramientas psicométricas y problemas de coordinación y recursos, lo que reduce su eficacia y alcance (Álvarez y Bisquerra, 2012).

### ***Modelo de programas***

Surge en los años setenta como una respuesta a las limitaciones del modelo clínico, que no permitía abordar necesidades grupales, y del modelo de servicios, que presentaba problemas de alcance e integración. Este enfoque permite incorporar principios de prevención, desarrollo e intervención social, ampliar la Orientación a todo el estudiantado e involucrar a los actores educativos en el proceso orientador.

Un programa se define como un proyecto sistemáticamente organizado, compuesto por actividades y acciones dirigidas a alcanzar objetivos previamente establecidos para satisfacer necesidades específicas en un contexto determinado. Se orienta a la satisfacción de

necesidades a través de una planificación y ejecución sistemática (Álvarez y Bisquerra, 2012).

Álvarez y Bisquerra (2012) proponen siete fases para el desarrollo de un programa, que incluyen el análisis del contexto, identificación de necesidades, formulación de objetivos, planificación de actividades, ejecución, evaluación y valoración de costes.

La estructura organizada y las fases sistemáticas del modelo aseguran una planificación estratégica y permiten medir su impacto a través de evaluaciones continuas. Este enfoque promueve la prevención y el desarrollo, facilitando la intervención antes de que las problemáticas se agraven. Asimismo, al optimizar recursos y ampliar su alcance, el modelo de programas ofrece una solución efectiva para las limitaciones identificadas en otros enfoques, como el modelo clínico o de servicios.

No obstante, su éxito depende de la correcta identificación de necesidades, una planificación bien fundamentada y la colaboración efectiva entre los diferentes agentes educativos. Este modelo no solo aborda las necesidades inmediatas, sino que también fomenta un entorno educativo que promueve el aprendizaje, el desarrollo personal y la participación de la comunidad educativa.

### ***Modelo de servicios actuando por programas***

La evolución hacia un enfoque mixto en Orientación refleja una respuesta a la necesidad de intervenciones más inclusivas y estratégicas. La combinación del modelo de servicios, que ofrece soluciones específicas y directas, con el modelo de programas, que prioriza la planificación y la prevención, genera un marco más completo y adaptable a las necesidades del sistema educativo. Este enfoque mixto no solo optimiza la atención individual y grupal, sino que también permite una mayor articulación con los objetivos educativos generales.

En este contexto, el modelo mixto facilita que la Orientación no se limite a abordar problemáticas específicas, sino que también se convierta en un elemento integral del proceso educativo. Al promover la planificación, la prevención y el desarrollo, se logra una Orientación más coherente con las demandas actuales de los sistemas educativos, contribuyendo al bienestar y éxito del estudiantado. Este modelo subraya la importancia de

la sinergia entre diferentes enfoques para maximizar el impacto de las acciones orientadoras en el ámbito escolar.

### ***Modelo de consulta***

Es un enfoque dinámico y colaborativo que amplía el alcance de la Orientación al incluir a otros actores educativos, como profesores o tutores, en el proceso de intervención. Su principal fortaleza radica en la relación triádica, que permite al consultor intervenir de manera indirecta, capacitando al consultante para actuar directamente con el cliente (por ejemplo, la persona estudiante). Esto maximiza los recursos disponibles y facilita un enfoque más sostenible y contextualizado.

Los enfoques teóricos que sustentan este modelo ofrecen flexibilidad para adaptarse a diferentes contextos y necesidades. Por ejemplo, el enfoque conductual es útil para problemas específicos de comportamiento, mientras que el ecológico destaca en la integración de la Orientación en procesos educativos más amplios. Sin embargo, el éxito de este modelo depende de la cooperación entre consultores y consultantes, así como de la aceptación del servicio por parte del cliente.

### ***Modelo tecnológico***

Representa una evolución significativa en el campo, integrando herramientas digitales y multimedia para ampliar el alcance y mejorar la eficiencia de las intervenciones. Este enfoque responde a las demandas de un mundo cada vez más digitalizado, proporcionando recursos interactivos que fomentan la autonomía de los usuarios y facilitan el acceso a la Orientación en diversas áreas.

Una de las principales ventajas del modelo tecnológico es su capacidad para adaptar los recursos a las necesidades específicas de los individuos, especialmente aquellos con discapacidades o necesidades especiales. Además, al utilizar herramientas interactivas, se logra una mayor participación y motivación por parte de los orientados, lo que refuerza los procesos de aprendizaje y toma de decisiones.

Sin embargo, este modelo también enfrenta desafíos. Por un lado, es crucial garantizar que las tecnologías utilizadas sean accesibles y comprensibles para todos los usuarios. Por otro lado, es importante que la persona profesional en Orientación mantenga su rol central

como guía y facilitador, evitando que las herramientas tecnológicas se conviertan en un sustituto del acompañamiento profesional.

En conclusión, el modelo tecnológico no debe verse como un reemplazo de los métodos tradicionales de Orientación, sino como un complemento que potencia las capacidades del profesional en Orientación y mejora la experiencia del orientado. La combinación de estas herramientas con estrategias personalizadas y la interacción humana puede llevar la práctica de la Orientación a nuevos niveles de eficacia y accesibilidad.

#### **2.1.4 Aportes de la Orientación en el ámbito vocacional**

La Orientación vocacional es otro de los ámbitos en los que se desarrolla la disciplina de Orientación, en este caso busca guiar a las personas en la identificación y selección de opciones relacionadas con su desarrollo profesional, en función de sus intereses, habilidades, valores y contexto.

Según Salas et al. (2021), se define como un proceso de ayuda sistemática que facilita la toma de decisiones en torno al desarrollo académico y laboral, permitiendo que las personas logren una integración efectiva en su entorno personal y social.

El propósito de la Orientación vocacional no radica únicamente en alcanzar una identidad vocacional o profesional, sino en ofrecer acompañamiento durante un período de transición para ayudar a construir una decisión. Este proceso se basa en crear un espacio y un tiempo donde las personas puedan reflexionar, imaginar y proyectar sus sueños como una forma de diseñar un plan a futuro (Rascovan, 2004).

La Orientación vocacional se entiende como un conjunto de estrategias, técnicas y procesos que buscan facilitar el autoconocimiento, la toma de decisiones y la adaptación del individuo a las demandas del mercado de trabajo, para lograr una integración satisfactoria en el ámbito académico y profesional (Cordero, 2002). La Orientación vocacional considera los factores internos (personales) y externos (sociales, laborales, culturales) que influyen en el proceso de elección profesional, abordando tanto la parte emocional como racional de la toma de decisiones.

#### **2.1.4.1 Elementos que comprenden la Orientación vocacional**

La Orientación vocacional abarca una serie de procesos que permiten acompañar a las personas a alcanzar un desarrollo óptimo de su proyecto de vida. Estos procesos incluyen elementos clave que son fundamentales para el desempeño efectivo de la función orientadora.

La Orientación es una disciplina que promueve y facilita la construcción del proyecto de vida, esto “se logra mediante los procesos del desarrollo anteriormente citados: el autoconocimiento e identidad, el conocimiento del contexto natural y sociocultural, la toma de decisiones y el planeamiento de la vida” (Mata, 2015, p. 18).

Estos elementos permiten que se desarrolle una visión integral del individuo, donde la toma de decisiones se base en un profundo conocimiento de sí mismo y del entorno. Al integrar estos procesos, la orientación vocacional no solo ayuda a definir metas profesionales, sino que también fomenta la autonomía, la responsabilidad y la adaptabilidad en un mundo en constante cambio. De esta manera, la orientación se convierte en un pilar fundamental para la construcción de un proyecto de vida significativo y alineado con el desarrollo personal y social. A continuación, se detallan las definiciones de los procesos de autoconocimiento, conocimiento del medio y toma de decisiones.

##### ***Autoconocimiento***

El autoconocimiento es uno de los primeros y más importantes procesos en la Orientación (Mata, 2015, p. 122). El proceso del autoconocimiento conforma la base de la formación de un proyecto de vida, permitiendo que la persona pueda extender la perspectiva de sí mismo, conociendo sus propias características para tomar decisiones que se alineen con su identidad. La Orientación promueve procesos de autoconocimiento y desarrollo personal en los cuales las personas pueden descubrir y desarrollar por sí mismas sus intereses, valores, habilidades y destrezas, que son parte importante para decidir (Mata, 2015, p. 132).

El autoconocimiento es un concepto muy amplio el cual permite tener una determinada percepción del ser. Ayuda a construir la identidad o concepto vocacional y facilita el proceso de toma de decisiones de carrera, lo que hace que haya menos riesgo de caer en la indecisión vocacional (Taracena, 2019, pp. 37-38). A través del autoconocimiento la persona desarrolla un alto sentido de la confianza en sí misma y en su capacidad para construir su destino a partir de los recursos personales. Respecto al trabajo de la persona

profesional en Orientación, es importante resaltar que el proceso del autoconocimiento invita a las personas profesionales a comprometerse con una intervención coherente con el accionar personal y profesional, favoreciendo a las y los estudiantes en una autoexploración y comprensión, para lograr que puedan dirigir, evaluar y tomar conciencia de las decisiones de sus vidas (Mata, 2015, p.122).

El autoconocimiento, por lo tanto, no solo influye en la toma de decisiones vocacionales, sino también se convierte en un proceso clave para el bienestar integral del estudiante universitario. A través de la reflexión y el análisis personal, se fortalece la autonomía y la responsabilidad en la construcción de su futuro. La labor de los profesionales en Orientación es crucial en este proceso, pues brindan las herramientas necesarias para que cada estudiante pueda desarrollar su identidad vocacional de manera consciente y acorde a su proyecto de vida.

### ***Conocimiento del medio***

El conocimiento del medio es un elemento clave en la orientación vocacional, ya que permite a la persona comprender las características del entorno laboral y académico en el que se desenvolverá. Este proceso implica conocer las tendencias del mercado laboral, las oportunidades de formación profesional y las competencias más demandadas en distintos sectores.

Según Super (1990), el desarrollo vocacional no solo depende del autoconocimiento, sino también de la comprensión del contexto en el que el individuo tomará sus decisiones. La información sobre el mercado de trabajo y las posibilidades educativas permite a la persona alinear sus intereses y habilidades con opciones realistas y alcanzables.

El conocimiento del medio es particularmente relevante en la etapa universitaria, ya que proporciona una adecuada toma de decisiones basadas en información objetiva sobre sus opciones de estudio y empleo. Contar con información actualizada sobre las oportunidades laborales y académicas reduce la incertidumbre y mejora la planificación de la trayectoria profesional.

En los procesos de Orientación vocacional, una de las funciones más importantes de la persona profesional en Orientación es brindar espacios informativos para que la persona pueda recolectar todos los datos necesarios para considerar las diferentes opciones que se le

presentan. Bulgarelli et al. (2017), citando a Castellano (2007), hacen referencia al conocimiento del medio también como la dimensión de información en la madurez vocacional. Esta dimensión tiene que ver con obtener todo “el conocimiento posible acerca de las diferentes carreras profesionales con sus distintos grados académicos y del mundo de trabajo en cuanto a posibilidades y pasos a seguir para su ingreso, la información de sí y de su medio en general.” (pp. 10 – 11).

El conocimiento del medio no solo facilita la toma de decisiones informadas, sino que también contribuye al desarrollo de una identidad vocacional más sólida y realista. La Orientación juega un papel fundamental en este proceso al ofrecer herramientas y estrategias para que las personas accedan a información pertinente y actualizada. De esta manera, se fortalece la capacidad de planificación y adaptación a los cambios del entorno educativo y laboral, promoviendo elecciones vocacionales más acertadas y satisfactorias.

### ***Toma de decisiones***

El proceso de toma de decisiones es fundamental dentro de la Orientación vocacional, ya que implica elegir entre diversas alternativas educativas y laborales con base en el autoconocimiento y la información sobre el entorno.

Según Alvarado (2023), “constituye una de las habilidades para la vida que se aprende desde la niñez y les permite a las personas actuar y desempeñarse en la vida en general” (p. 17). Esto refleja la importancia de la toma de decisiones como una habilidad clave que se desarrolla a lo largo del tiempo y que impacta de manera directa en la capacidad de una persona para navegar en distintos aspectos de su vida, incluida la vida académica y profesional.

La toma de decisiones vocacionales es un proceso dinámico e interactivo, en el que la persona evalúa opciones, considera posibles consecuencias y ajusta sus elecciones a medida que obtiene nueva información. En este sentido, la flexibilidad y la capacidad de adaptación son esenciales en un mundo laboral en constante cambio. La Orientación vocacional, por lo tanto, debe facilitar a los individuos no solo el acceso a información actualizada, sino también el desarrollo de habilidades para gestionar la incertidumbre y tomar decisiones informadas.

Alvarado (2023), citando a Santana (2007), hace referencia a la toma de decisiones como “un proceso de aprendizaje a lo largo de la vida de la persona, en la cual se conjugan los factores sociales y personales; se ven involucradas diversas áreas, como las características personales, el contexto familiar y las oportunidades educativas” (p. 18). Este enfoque destaca que las decisiones vocacionales no se toman de manera aislada, sino que están fuertemente influenciadas por los factores sociales, familiares y culturales del individuo. Esto implica que, además de la información objetiva sobre las opciones profesionales, el contexto personal juega un papel decisivo en las decisiones tomadas.

La toma de decisiones es, por tanto, un proceso trascendental que compromete diversas áreas de la persona, convirtiéndola en una tarea compleja que determina el futuro de quien la enfrenta. Como señala Mata (2015), la Orientación Vocacional “pretende promover en las personas un conocimiento personal que favorezca el logro de su identidad, así como el conocimiento del contexto, elementos fundamentales para la toma de decisiones, para construir un proyecto de vida y así progresar en la clarificación de su sentido de vida” (p. 18). La tarea desde la Orientación vocacional es, entonces, apoyar a los individuos en la construcción de un proyecto de vida coherente con sus valores, intereses y capacidades, en relación con las oportunidades y exigencias del entorno.

La toma de decisiones no es un proceso simple, sino una experiencia compleja que integra aspectos personales, sociales y contextuales. Es fundamental que los profesionales en Orientación proporcionen herramientas y espacios adecuados para que los individuos puedan reflexionar sobre sus opciones, conocer sus intereses y habilidades, y tomar decisiones informadas que les permitan avanzar de manera significativa hacia su desarrollo profesional y personal. La Orientación vocacional, por lo tanto, juega un rol esencial en la clarificación de la identidad y en la construcción de un proyecto de vida que sea significativo y alcanzable.

#### **2.1.4.2 Modelos de intervención de la Orientación vocacional**

La Orientación vocacional se fundamenta en diversos enfoques teóricos que guían las intervenciones profesionales en el ámbito educativo y laboral. Cada modelo tiene una perspectiva distinta sobre cómo debe abordarse el proceso de toma de decisiones vocacionales, pero todos comparten la intención de ayudar a los individuos a identificar sus

intereses, habilidades y valores, y a relacionarlos con las oportunidades educativas y laborales disponibles.

A continuación, se presentan algunos de los modelos de intervención más influyentes en el campo de la Orientación vocacional:

### ***Modelo de desarrollo vocacional de Donald Super***

El modelo de Donald Super es uno de los enfoques más conocidos en la Orientación vocacional. Este modelo se basa en la idea de que la elección vocacional es un proceso dinámico que se desarrolla a lo largo de toda la vida, y no solo en un momento puntual. Su objetivo principal es facilitar el autoconocimiento del individuo a lo largo de su vida, permitiendo una elección vocacional más adaptada a las circunstancias cambiantes.

Sostiene que la elección vocacional no es un evento aislado, y propone que las personas pasan por varias etapas en su desarrollo vocacional:

- Exploración
- Establecimiento
- Mantenimiento
- Declive

Cada una de estas etapas está marcada por cambios en las actividades, intereses y roles profesionales, y la elección de una carrera debe ser entendida como un proceso continuo de ajuste. Según este modelo, el autoconocimiento es esencial para tomar decisiones vocacionales efectivas, y la Orientación vocacional debe adaptarse a las diferentes fases del ciclo vital del individuo (Super, 1990).

### ***Modelo de tipos de personalidad de John Holland***

El modelo de tipos de personalidad de John L. Holland (RIASEC) propone que las personas se pueden clasificar en seis tipos básicos de personalidad, cada uno relacionado con un conjunto específico de ambientes laborales. Se enfoca en ayudar a los individuos a identificar su tipo de personalidad y a seleccionar profesiones que coincidan con su perfil.

Holland identifica seis tipos de personalidad:

- Realista
- Investigador

- Artístico
- Social
- Emprendedor
- Convencional

Sugiere que las personas tienen más éxito y satisfacción profesional cuando se encuentran en un entorno que coincide con su tipo de personalidad y que esto beneficia al bienestar profesional del individuo (Holland, 1997).

### ***Modelo de aprendizaje social de la carrera de John Krumboltz***

El modelo de aprendizaje social de la carrera, propuesto por John Krumboltz, se basa en la idea de que las decisiones vocacionales no son el resultado de un proceso racional y consciente, sino que están influenciadas por las experiencias y los aprendizajes previos, especialmente aquellos que ocurren en contextos sociales a lo largo de la vida.

Su propósito es ayudar a los individuos a comprender cómo sus experiencias de vida y sus aprendizajes anteriores influyen en sus elecciones profesionales, promoviendo la adaptabilidad a lo largo del tiempo.

Este modelo destaca la importancia de los factores externos, como los modelos de rol, las experiencias previas y los refuerzos sociales, en la toma de decisiones vocacionales. Krumboltz enfatiza que la carrera de una persona puede cambiar a medida que se desarrollan nuevas oportunidades y aprendizajes.

Destaca la importancia de la flexibilidad en la carrera y la adaptación al cambio, reforzando la idea de que los individuos pueden reorientar su carrera a lo largo de la vida en función de nuevas experiencias (Krumboltz, 2009).

### ***Modelo de ajuste vocacional de Frank Parsons***

El modelo de ajuste vocacional de Frank Parsons es uno de los primeros enfoques sistemáticos de la Orientación vocacional. Este modelo tiene como objetivo principal guiar a los individuos a través de un proceso de autoconocimiento y conocimiento del mundo laboral para facilitar la elección vocacional adecuada. Parsons propone que la elección profesional se basa en tres factores clave:

- El conocimiento de uno mismo.

- El conocimiento de los requisitos de la profesión.
- La capacidad para hacer coincidir ambos aspectos.

Este modelo sigue un proceso de diagnóstico en el que se evalúan las características del individuo y las demandas de las distintas profesiones, para encontrar un "ajuste" adecuado entre ambos (Parsons, 1909).

### ***Modelo ecológico de Vondracek***

El modelo ecológico de Vondracek subraya la influencia del contexto social y ambiental en las decisiones vocacionales. Según Vondracek, la Orientación vocacional debe considerar no solo las características personales del individuo, sino también las circunstancias sociales, económicas y culturales en las que se encuentra.

Este enfoque destaca la interacción entre el individuo y su entorno, y cómo estas interacciones influyen en la elección y el desarrollo de la carrera. Su enfoque principal es analizar la interacción entre los factores personales y los contextuales en el proceso de elección vocacional, para facilitar decisiones adaptadas al entorno social y cultural del individuo (Vondracek, 1993).

### ***Modelo de toma de decisiones vocacionales de Linda Gottfredson***

El modelo de toma de decisiones vocacionales de Linda Gottfredson destaca el proceso de eliminación de opciones como un factor clave en la toma de decisiones vocacionales. Este modelo tiene como propósito apoyar a las personas a superar las barreras sociales y psicológicas que limitan su rango de opciones profesionales, promoviendo decisiones más libres y congruentes con sus intereses.

Gottfredson plantea que las personas tienden a reducir las opciones de carrera a medida que se desarrollan, en función de las expectativas sociales, las limitaciones de género y las normas culturales. Este proceso de eliminación está fuertemente influenciado por factores sociales y de identidad (Gottfredson, 1981).

Los modelos de intervención en la Orientación vocacional proporcionan marcos teóricos que guían la práctica profesional en este campo. Cada uno de estos modelos pone énfasis en diferentes aspectos del proceso de toma de decisiones vocacionales, como el autoconocimiento, el ajuste entre personalidad y entorno, el impacto de las experiencias

previas y las influencias sociales y culturales. Estos enfoques proporcionan valiosas herramientas para orientar a los individuos en la elección de su carrera, adaptándose a sus características personales y a las condiciones del mercado laboral.

### **2.1.5 Aportes de la disciplina de Orientación en Costa Rica**

La Orientación educativa y vocacional en Costa Rica ha experimentado una evolución significativa desde sus inicios, adaptándose a los cambios en el contexto social, educativo y laboral. En este país, la disciplina se ha consolidado como un servicio esencial dentro del sistema educativo, enfocado en el desarrollo integral de los estudiantes y su integración exitosa en la sociedad y el mundo laboral, así como también se ha abierto caminado en otros ámbitos laborales a través del tiempo.

Este proceso histórico ha estado marcado por la profesionalización del campo y la adopción de enfoques más inclusivos y dinámicos, acorde con las necesidades de la población.

En el año 1950 se dan las primeras experiencias de la disciplina de Orientación en Costa Rica, esfuerzos que se consolidan en 1957 con la Ley Fundamental de Educación, aprobada por la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1957), que establece el fundamento legal del desarrollo profesional de la Orientación en el Sistema Educativo Costarricense. Esto a partir de lo establecido en el Artículo 22, específicamente en el inciso a), el cual menciona que se brinda “un servicio de Orientación educativa y vocacional que facilite la exploración de sus aptitudes e intereses, ayudándole en la elección de sus planes de estudios y permitiéndole un buen desarrollo emocional y social.” (p. 5).

Este marco legal sentó las bases para la implementación de servicios de Orientación educativa y vocacional en el sistema educativo costarricense, consolidando su importancia como un componente esencial en la formación integral de los estudiantes.

A partir de esta legislación, se impulsó la creación de programas y estrategias dirigidas a fomentar el autoconocimiento, la exploración vocacional y el desarrollo socioemocional, respondiendo a las necesidades de una población estudiantil en constante evolución. Además, la inclusión del Artículo 22 reflejó una visión progresista al reconocer la Orientación como una herramienta clave para promover la equidad educativa y preparar a los

estudiantes para enfrentar los desafíos académicos y laborales, contribuyendo así al desarrollo de una sociedad más inclusiva y capacitada.

En términos históricos, los avances en la Orientación estuvieron influenciados por las necesidades socioeconómicas y culturales del país. Durante la segunda mitad del siglo XX, se implementaron políticas educativas que buscaban adaptar la formación de los estudiantes a las demandas del mercado laboral, fortaleciendo los programas de Orientación. Esto permitió una mayor inclusión y atención a las diversidades estudiantiles, promoviendo la igualdad de oportunidades en la elección vocacional y profesional (González y Rodríguez, 2018).

Para el año de 1964 la Universidad de Costa Rica se convierte en la primera universidad en impartir la carrera de Orientación, por parte de profesionales que habían sido capacitados en Estados Unidos, principalmente bajo un enfoque vocacional. (Salas et al., 2022). Actualmente, universidades como la Universidad Nacional y la Universidad Católica también cuentan con programas de estudio para la formación de profesionales en el Bachillerato y Licenciatura en Orientación, además de la Universidad Central que cuenta con la Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación. Estas instituciones han generado profesionales con competencias para intervenir en contextos educativos y sociales diversos, destacando la importancia de la Orientación como un campo interdisciplinario y dinámico (Jiménez, 2021).

Con la formación de profesionales en Orientación, se da una apertura mayor al desenvolvimiento de la disciplina a nivel del país, abriendo paso a nuevos campos laborales en los que ha encontrado espacios de trabajo para desarrollar competencias importantes para la diversificación de la Orientación en el país, si bien es cierto la Orientación en Costa Rica tiene un rol fundamental en el sector educativo no se limita únicamente al ámbito escolar.

Las personas profesionales en esta disciplina también encuentran espacios laborales en instituciones de educación superior, organizaciones gubernamentales, ONG, empresas privadas y consultorías independientes. En estos contextos, los profesionales en Orientación asumen funciones relacionadas con el desarrollo personal, la mediación de conflictos, el diseño de programas de bienestar y la planificación de carreras (Soto, 2019).

La disciplina de Orientación en Costa Rica se ha consolidado como una disciplina clave para el desarrollo humano, adaptándose a los cambios sociales y educativos del país.

Su impacto no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye al fortalecimiento de la cohesión social y el crecimiento económico mediante la promoción de ciudadanos informados, emocionalmente equilibrados y con proyecciones claras para su futuro.

#### **2.1.5.1 Legislación educativa en Costa Rica**

La legislación educativa en Costa Rica establece un marco normativo sólido que regula la educación en todos sus niveles, promoviendo principios de equidad, calidad y desarrollo integral. Dentro de este contexto, la Orientación educativa y el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP) juegan roles clave en la estructura y el desarrollo del sistema educativo costarricense.

#### **2.1.5.2 Orientación en el marco legal**

La Orientación educativa encuentra su base en la Ley Fundamental de Educación (Ley N.º 2160), promulgada en 1957, que reconoce su importancia como parte integral del sistema educativo. El artículo 22 establece la obligatoriedad de brindar un servicio de Orientación educativa y vocacional para facilitar la exploración de aptitudes, intereses y el desarrollo emocional y social de los estudiantes (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1957). Este mandato refuerza la visión de una educación centrada en el individuo y en su potencial para tomar decisiones informadas en función de su bienestar personal y profesional.

Asimismo, el Reglamento de los Servicios de Orientación en la Educación Costarricense (MEP, 2006) amplía estas disposiciones al detallar las funciones del orientador, las cuales incluyen el acompañamiento emocional, el diseño de programas de intervención y el apoyo en la planificación vocacional. Este reglamento subraya la necesidad de que los servicios de Orientación estén presentes en todos los niveles educativos, adaptándose a las necesidades de las comunidades educativas.

#### **2.1.5.3 El rol del CONESUP en la Educación Superior**

El Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP), creado mediante la Ley N.º 6693 en 1981, regula la educación superior impartida por

universidades privadas. Este órgano tiene como objetivo garantizar la calidad académica y administrativa de estas instituciones, supervisando los planes de estudio, incluidos los programas de formación en Orientación.

El CONESUP desempeña un papel crucial al establecer los estándares que deben cumplir las carreras relacionadas con la Orientación. Por ejemplo, exige que los programas académicos incluyan componentes teóricos y prácticos que formen profesionales capaces de responder a las necesidades de los estudiantes en diversos contextos. Además, fomenta la actualización constante de los currículos para alinearlos con las demandas del mercado laboral y los avances en el campo de la Orientación (CONESUP, 2020).

La Ley Fundamental de Educación (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1957) establece la Orientación como un servicio esencial para las personas estudiantes, subrayando su papel en el desarrollo de habilidades emocionales, sociales y vocacionales. Aunque esta ley aplica principalmente al sistema educativo preuniversitario, su espíritu puede extenderse a la educación superior, donde las personas estudiantes enfrentan desafíos académicos, personales y profesionales que demandan un acompañamiento especializado.

Por su parte, el CONESUP regula la calidad de la educación superior en las universidades privadas, exigiendo que sus programas y servicios sean coherentes con las demandas de formación integral (CONESUP, 2020). Este marco refuerza la importancia de que las universidades incluyan departamentos de Orientación que contribuyan al éxito académico y al bienestar de los estudiantes, alineándose con estándares de calidad.

### **2.1.6 Perfil de la persona profesional en Orientación**

La persona profesional en Orientación es un especialista dedicado a promover el desarrollo integral de los individuos en los ámbitos personal, educativo, vocacional y social. Su formación y desempeño se basan en principios éticos, teóricos y metodológicos que responden a las demandas de un mundo en constante transformación. Este perfil combina habilidades interpersonales, conocimiento interdisciplinario y un compromiso con el bienestar humano.

El Ministerio de Educación Pública (2017), desarrolló una propuesta del perfil de una persona profesional en Orientación, basado en las necesidades del sector educativo

costarricense, haciendo énfasis en la importancia de que el personal en Orientación pueda potenciar el desarrollo humano con equidad y sostenibilidad. Las características que esperan en una persona profesional en Orientación son:

- Planifica la mediación pedagógica y la evaluación de forma clara y concisa tomando en cuenta los retos y las oportunidades en la complejidad del siglo XXI, para fomentar en el estudiantado una actitud reflexiva, crítica y participativa en el abordaje de las diferentes temáticas.
- Media los procesos educativos que generan el desarrollo de habilidades en la población estudiantil para su participación en la ciudadanía planetaria.
- Trabaja de manera colaborativa y conciliadora con otras personas que integran el personal docente y administrativo de la institución en la cual labora.
- Afronta situaciones de incertidumbre con liderazgo y trabajo en equipo.
- Reconoce su postura profesional y su deber ético en la atención de la diversidad, como parte de la interculturalidad en cada centro educativo y comunidad.
- Utiliza las TIC en la mediación pedagógica según las posibilidades del contexto.
- Asume la autoformación y la actualización profesional, para la resolución de los desafíos que la sociedad demanda.
- Interactúa de manera asertiva con toda la comunidad educativa.
- Participa en el abordaje de los diferentes ejes y habilidades.

Si bien es cierto este perfil está enfocado en el ámbito educativo de la Orientación, es importante recalcar la necesidad de tomar en consideración este perfil propuesto por el Ministerio de Educación Pública, siendo este sector uno de los mayores empleadores para la disciplina de Orientación.

Bereciartua, et al. (2020), realiza un perfil competencial de la Orientación en el cual desarrolla aspectos detallados que son esperados en la labor orientadora, como lo son las competencias centrales y las competencias específicas. A continuación, se retoman ambos aspectos:

### ***Competencias centrales***

Se refieren a las capacidades, conocimientos y actitudes esenciales que todo profesional en Orientación debe poseer, sin importar su área de especialización o el cargo que ocupe. Estas son:

- Demostrar un comportamiento ético y una conducta profesional adecuada en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
- Demostrar apoyo y liderazgo en el avance de aprendizaje de su alumnado, en su desarrollo profesional y en sus inquietudes personales.
- Demostrar sensibilidad y apreciación de los contextos culturales de su alumnado, preocupaciones y fortalezas para interactuar efectivamente con todas las poblaciones.
- Integrar teoría e investigación en la práctica orientadora, desarrollo de la carrera, el asesoramiento y la consulta e información.
- Demostrar las habilidades para diseñar, implementar y evaluar programas e intervenciones de asesoramiento y Orientación.
- Demostrar concienciación de sus propias capacidades y limitaciones.
- Comunicarse de forma efectiva con colegas o usuarios, usando un lenguaje apropiado.
- Demostrar conocimiento de información actualizada en educación, formación, tendencias de empleo, mercado laboral y temas sociales.
- Demostrar sensibilidad social e intercultural.
- Demostrar las habilidades necesarias para cooperar eficazmente en un equipo de profesionales.
- Demostrar conocimiento del proceso de desarrollo de la carrera profesional a lo largo de la vida.
- Demostrar habilidades y conocimiento relativos al uso efectivo y apropiado de las nuevas tecnologías. (Bereciartua, et al., 2020, pp.76-77).

### ***Competencias específicas***

Reconocen la variedad inherente al trabajo en Orientación educativa y profesional, considerando las características de los usuarios, las particularidades de las tareas realizadas

y la formación de los orientadores, destacando además las competencias que pueden ser necesarias para algunos, pero no para todos los profesionales en este campo.

- Evaluación/Diagnóstico: análisis de las características y necesidades del grupo al que se dirige el programa y también el contexto en el que se insertan, incluyendo todos los agentes implicados. El objetivo es integrar y evaluar datos de test, entrevistas, escalas u otras técnicas que miden las habilidades individuales, capacidades, barreras, roles, intereses, personalidad, valores, actitudes, logros escolares, y cualquier otra información relevante. Esta especialización incluye la competencia relacionada con la interpretación de los *test*, es decir, explicar al usuario los resultados de una evaluación y sus implicaciones. Para mostrar esta competencia especializada los profesionales de la Orientación deben:
  - Conceptualizar y diagnosticar las necesidades del alumno/a con exactitud y minuciosidad basado en diferentes herramientas de evaluación y técnicas.
  - Usar los datos obtenidos de la evaluación de una forma apropiada y acorde con la situación.
  - Identificar las situaciones que requieren derivación a servicios especializados.
  - Facilitar la derivación iniciando los contactos entre los recursos a los que se deriva y los individuos.
  - Mantener listas actualizadas de recursos a los que derivar.
  - Realizar una evaluación de las necesidades de los contextos de los alumnos/as. (Bereciartua, et al., 2020, p. 77).
- Orientación educativa: Asesorar a los individuos en la selección de cursos, hacer planes educacionales, superar dificultades de aprendizaje, prepararse para la educación post-obligatoria, la capacitación o el ingreso al mercado laboral. La Orientación se suele hacer en grupos grandes, en contraste con el asesoramiento que se hace de manera individual o en grupos pequeños. Para mostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
  - Mostrar preocupación por el potencial de los alumnos/as y las capacidades para facilitar su logro.
  - Guiar a los individuos y grupos de estudiantes para el desarrollo de planes educativos.

- Asesorar a los estudiantes en su proceso de toma de decisiones.
- Ayudar a los estudiantes a mejorar su autoconciencia.
- Asesorar a los estudiantes en la selección de cursos.
- Ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades de aprendizaje.
- Motivar y ayudar a los estudiantes a que tomen parte en programas internacionales de intercambio.
- Consultar con los padres sobre el progreso educativo y el desarrollo de sus hijos/as.
- Asesorar al profesorado en la mejora de las metodologías de enseñanza.
- Asesorar al profesorado a implementar la Orientación en el currículum.
- Promover la educación de la carrera profesional y de gestión de habilidades de la carrera en los planes de estudio y capacitación como un medio para abordar las diferencias individuales y grupales en la capacidad de obtener, interpretar, evaluar y aplicar información de la carrera profesional. (Bereciartua, et al., 2020, pp. 77-78).
- Desarrollo de la carrera: Fomentar las actitudes, creencias y competencias que facilitan el desarrollo de tareas vocacionales, la capacidad de planificación y la adaptación a las transiciones de roles laborales a lo largo de la vida. Para demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
  - Demostrar conocimiento de la teoría del desarrollo de la carrera.
  - Demostrar la capacidad de aplicar la teoría del desarrollo de la carrera en la práctica.
  - Demostrar conocimiento de las cuestiones de desarrollo de la carrera y la dinámica del comportamiento vocacional.
  - Demostrar conocimiento de los factores legales pertinentes y sus implicaciones para el desarrollo de la carrera.
  - Planificar, diseñar e implementar programas e intervenciones de desarrollo profesional para toda la vida.
  - Demostrar conocimiento de la toma de decisiones y modelos de transición para preparar y planificar las etapas de transición: Transición de la escuela al trabajo, cambios de carrera, jubilación, despido, reducción de personal.

- Identificar los factores que influyen (familia, amigos, oportunidades educativas y financieras) y las actitudes sesgadas (que estereotipan a los demás por género, raza, edad y cultura) en la toma de decisiones de carrera.
- Asistir a los individuos en el establecimiento de metas, identificando estrategias para alcanzarlas y reevaluando continuamente sus metas, valores, intereses y decisiones de carrera.
- Demostrar conocimiento de los servicios o agencias de referencia estatales y locales para asuntos laborales, financieros, sociales y personales.
- Demostrar habilidades que fomenten la construcción significativa del conocimiento relacionado con la carrera y el aprendizaje colaborativo de la carrera entre los individuos.
- Demostrar competencia en la localización, evaluación y uso de contenidos en línea; ser un escritor versátil y reflexivo; ser capaz de generar y sostener discusiones en línea atractivas y constructivas y crear una presencia en línea visible y de confianza.
- Demostrar habilidades para utilizar recursos de desarrollo profesional diseñados para satisfacer las necesidades de grupos específicos (por ejemplo, migrantes, grupos étnicos y poblaciones en riesgo). Ayudar al alumnado a construir su proyecto de carrera y de vida. (Bereciartua, et al., 2020, pp. 78-79).
- Asesoramiento: Estimular la autorreflexión para aclarar el autoconcepto, identificar opciones, tomar decisiones y resolver dificultades. Para demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
  - Demostrar la comprensión de los principales factores relacionados con el desarrollo personal de los alumnos/as y la dinámica de su comportamiento individual.
  - Demostrar empatía, respeto y una relación constructiva con el alumnado.
  - Utilizar técnicas de asesoramiento individual.
  - Utilizar técnicas de asesoramiento de grupo.
  - Abordar las necesidades de los estudiantes en riesgo.
  - Ayudar a los alumnos/as en:

- Prevención de problemas personales
  - Desarrollo de la personalidad
  - Solución de problemas personales
  - Toma de decisiones
  - Identidad sexual
  - Habilidades sociales
  - Educación sobre la salud
  - Uso del tiempo libre
- Ayudar al alumnado a desarrollar un plan de vida personal.
- Detectar y remitir los casos a otros servicios especializados. (Bereciartua, et al., 2020, pp. 79-80).
- Gestión de la información: Recopilar, organizar, mantener y diseminar información pertinente a la educación, capacitación, ocupaciones y oportunidades de empleo; entrenar a los usuarios en su uso efectivo. Para demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
  - Demostrar conocimiento de la legislación relativa a la educación, la formación y el trabajo a nivel local, nacional e internacional.
  - Demostrar conocimientos de equivalencia de títulos y cualificaciones profesionales obtenidos en diferentes países.
  - Mejorar la calidad y garantizar la objetividad y la equidad de género de la información sobre la carrera profesional, teniendo en cuenta las expectativas del alumnado y las realidades del mercado laboral.
  - Asegurar la fiabilidad de la información sobre el mercado laboral.
  - Recopilar, organizar, difundir y proporcionar información actualizada sobre carreras, educación y personal/social:
    - Educación y formación
    - Información ocupacional
    - Oportunidades de empleo
    - Otros (Salud, Ocio...)

- Utilizar las Tecnologías de la Información para proporcionar información educativa y ocupacional (Bases de datos, Programas de Orientación educativa y profesional basados en Internet).
- Ayudar al alumnado a acceder, evaluar y utilizar la información educativa y ocupacional de manera significativa (Bereciartua, et al., 2020, p. 80).
- Consulta y coordinación: Proporcionar información, Orientación y asesoramiento profesional a los padres, profesorado, equipos directivos y empleadores que deseen facilitar el progreso educativo y el desarrollo de la carrera profesional de su personal/ alumnado. Organizar y gestionar el personal de la escuela y la comunidad para crear fuentes de referencia para los estudiantes en relación con los programas, servicios y redes. Para demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
  - Consultar con los padres, profesorado, tutores, trabajadores sociales, administradores y otros agentes para mejorar su trabajo con los estudiantes.
  - Demostrar las habilidades interpersonales necesarias para crear y mantener las relaciones de consulta, las metas y el cambio de comportamiento deseado.
  - Demostrar habilidades para trabajar con organizaciones (universidades, empresas, municipalidades y otras instituciones).
  - Interpretar y explicar conceptos y nueva información de manera efectiva.
  - Coordinar el personal de la escuela y de la comunidad para reunir los recursos para los estudiantes.
  - Usar un proceso de referencia efectivo para ayudar a los estudiantes a usar programas, servicios y redes especiales.
  - Demostrar habilidades para coordinar y estimular la creatividad del estudiante para construir sus propios programas (estudios y trabajo).
  - Demostrar habilidades para construir una buena imagen como profesional. (Bereciartua, et al., 2020, pp. 80-81).
- Investigación y evaluación: Estudio de temas relacionados con la Orientación y el asesoramiento, como los procesos de aprendizaje, el comportamiento profesional y su desarrollo, los valores, etc. Examinar la eficacia de las intervenciones. Para

demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:

- Demostrar el conocimiento de las metodologías de investigación y de las técnicas de recolección y análisis de datos.
  - Promover proyectos de investigación en relación con la Orientación y el asesoramiento.
  - Utilizar métodos de presentación para informar de los resultados de la investigación.
  - Interpretar los resultados de esta investigación.
  - Integrar los resultados de esta investigación en la práctica de la Orientación y el asesoramiento.
  - Evaluar los programas e intervenciones de Orientación, aplicando técnicas actualizadas y modelos de evaluación de programas.
  - Mantenerse al día con los resultados de las investigaciones actuales. (Bereciartua, et al., 2020, pp. 81-82).
- Oferta y evaluación de programas y servicios: Diseñar, implementar, supervisar y evaluar las intervenciones para abordar las necesidades de una población determinada. Para demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
    - Identificar los diferentes tipos de poblaciones objetivo.
    - Realizar una evaluación de las necesidades.
    - Realizar el inventario de recursos relevantes para la planificación e implementación del programa.
    - Demostrar conocimiento sobre la literatura actual relevante, tendencias y temas.
    - Promover el conocimiento de la comunidad sobre los programas y servicios.
    - Gestionar (diseñar, implementar, supervisar) programas e intervenciones.
    - Evaluar la eficacia de las intervenciones, reflexionar sobre la práctica y planificar las actividades de desarrollo.
    - Utilizar los resultados para mejorar el programa recomendando mejoras institucionales.

- Participar en programas y actividades de desarrollo profesional continuo. (Bereciartua, et al., 2020, p.82).
- Empleo: Apoyar a las personas en sus esfuerzos por obtener puestos de trabajo mediante la enseñanza de habilidades para la búsqueda de empleo y la creación de oportunidades de empleo. Para demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
  - Entrenar a los clientes en estrategias de búsqueda de trabajo.
  - Utilizar Internet en el proceso de búsqueda de empleo, tanto para búsqueda de información como para asesorar a los usuarios en el uso de Internet y los medios sociales en el proceso de búsqueda de empleo.
  - Entrenar a los usuarios en el desarrollo de capacidades que les permitan tener una presencia adecuada relacionada con la carrera en los medios sociales.
  - Presentar oportunidades de trabajo a los clientes y facilitar su adecuada selección de empleo.
  - Establecer contacto con los empleadores y con los proveedores de educación y formación para obtener información sobre las oportunidades que ofrecen.
  - Seguimiento de las sugerencias de colocación existentes.
  - Ayudar a los individuos con vacantes particulares de empleo, educación o capacitación.
  - Apoyar a los clientes en el mantenimiento del empleo. (Bereciartua, et al., 2020, p.83).
- Administración y gestión de los servicios de Orientación educativa y profesional: Comprender el funcionamiento de los servicios de Orientación educativa y profesional y las necesidades de los grupos de usuarios, a fin de adaptar los servicios a sus necesidades, y evaluar e informar sobre los resultados, el impacto y la calidad del servicio. Para demostrar esta competencia, los profesionales de la Orientación educativa y vocacional deben:
  - Administrar los servicios de Orientación educativa y vocacional.
  - Supervisar las necesidades de las partes interesadas y de los usuarios para asegurar la capacidad de respuesta.

- Coordinar la comunicación entre el servicio y los usuarios y partes interesadas.
- Supervisar las relaciones entre el servicio, los clientes y las partes interesadas.
- Revisar y evaluar regularmente el servicio aplicando los puntos de referencia apropiados.
- Garantizar que el servicio y sus empleados respeten las normas éticas de la profesión de Orientación educativa y profesional.
- Establecer y supervisar los procedimientos para asegurar la privacidad de los usuarios, los usuarios y las partes interesadas.
- Demostrar habilidades para organizar y gestionar los servicios de educación, asesoramiento, Orientación y colocación.
- Gestionar y supervisar al personal.
- Promover el desarrollo del personal. (Bereciartua, et al., 2020, pp.83-84).

El perfil de la persona profesional en Orientación destaca por su compromiso con el desarrollo integral de las personas, fundamentado en competencias interdisciplinarias, habilidades éticas y una visión holística del ser humano. Este rol trasciende el acompañamiento individual, influyendo en el entorno social, educativo y laboral, fomentando la autorrealización, el equilibrio emocional y el bienestar integral.

En conclusión, el profesional en Orientación se consolida como un agente de cambio que, a través de su formación y habilidades, impulsa a los individuos a tomar decisiones informadas, a superar desafíos personales y a construir un proyecto de vida significativo. Su labor es esencial para el fortalecimiento de una sociedad más inclusiva, equitativa y orientada al crecimiento humano.

## **2.2 Los servicios de Orientación en la Educación Superior**

Los servicios de Orientación en las universidades tienen sus raíces a principios del siglo XX, cuando instituciones en Estados Unidos y Europa comenzaron a reconocer la necesidad de ofrecer apoyo integral a sus estudiantes.

Según Gibson y Mitchell (2008), los primeros departamentos de Orientación universitaria surgieron en las décadas de 1920 y 1930, motivados por el creciente interés en

la psicología aplicada y la educación como herramientas para abordar los retos académicos y emocionales de los estudiantes.

En Estados Unidos, la Universidad de Minnesota fue una de las primeras en establecer un departamento de Orientación universitaria en 1921, con el objetivo de proporcionar asesoramiento académico y vocacional a los estudiantes (Jones, 2014). En Europa, iniciativas similares se consolidaron en las décadas siguientes, especialmente en instituciones británicas y alemanas, donde los servicios de Orientación se enfocaron en la integración social y la formación profesional.

En América Latina, los departamentos de Orientación universitaria comenzaron a desarrollarse a mediados del siglo XX, con un enfoque inicial en la adaptación académica y la reducción de la deserción estudiantil. Según Torres (2021), la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y la Universidad de Buenos Aires (UBA) fueron pioneras en implementar servicios de Orientación que atendieran las necesidades específicas de sus contextos estudiantiles.

Actualmente, los departamentos de Orientación universitaria se han expandido y diversificado, incorporando enfoques interdisciplinarios y utilizando tecnologías modernas para mejorar la atención a los estudiantes. Esta evolución refleja el compromiso de las instituciones de educación superior con el desarrollo integral de sus alumnos y la mejora de sus trayectorias académicas y profesionales.

### **2.2.1 Procesos clave en la atención estudiantil universitaria**

Los procesos de atención estudiantil universitaria comprenden una serie de acciones y estrategias integrales diseñadas para apoyar a la comunidad educativa en cada etapa de su trayectoria académica. Estos procesos no solo se enfocan en el rendimiento académico, sino también en el bienestar emocional, la planificación vocacional y la integración social, reconociendo la naturaleza holística de cada persona estudiante.

Estos servicios constituyen un pilar fundamental para garantizar el éxito académico, personal y social, ya que los desafíos que enfrenta el estudiantado a lo largo de su formación son diversos y requieren una respuesta adecuada y multidimensional

Según García-García (2016), estos procesos abarcan:

- Asesoramiento académico y vocacional: Ayuda en la elección de carreras y planificación académica.
- Apoyo psicosocial: Intervenciones para manejar el estrés, la ansiedad y otros retos emocionales.
- Programas de inclusión y diversidad: Estrategias para garantizar un ambiente inclusivo y equitativo.
- Servicios de tutoría y acompañamiento: Apoyo personalizado para fomentar el éxito académico.

Estos procesos, argumentados y diseñados cuidadosamente, no solo garantizan el éxito académico de las personas estudiantes, sino que también fortalecen su sentido de pertenencia, su bienestar integral y su preparación para enfrentar los desafíos del entorno profesional y social. Constituyen, por tanto, la base para establecer un servicio de calidad, eficaz y centrado en las necesidades del estudiantado.

Por otro lado, Gil (2002) comenta acerca de los servicios que deben ser implementados en el abordaje de la población universitaria, citando a Moreno (1999), establece los siguientes puntos que se deberían abordar en un servicio de atención estudiantil universitaria:

- a) Brindar apoyo y Orientación a los estudiantes para que desarrollen el conocimiento de sí mismos, fortalezcan su identidad, promuevan su autonomía y comprendan con claridad sus valores personales y profesionales.
- b) Ofrecer asesoramiento tanto a facultades como a departamentos, no solo en el ámbito educativo, como el diseño de planes de estudio, sino también en aspectos instructivos.
- c) Proporcionar apoyo a la administración universitaria, facilitando la adaptación de los servicios a las necesidades reales del estudiantado.

Además, el autor sugiere incluir un cuarto enfoque:

- d) Proveer Orientación y asesoramiento para garantizar que la experiencia universitaria sea plenamente significativa para el estudiante.

La propuesta de este autor subraya la importancia de un enfoque integral en los servicios de atención universitaria, que abarque tanto el desarrollo personal de las personas estudiantes como la mejora de las estructuras académicas y administrativas de la institución.

Este planteamiento destaca la importancia de la presencia de los servicios de Orientación, no solo en la atención a la persona estudiante de manera individual, sino también la forma en la que puede influir de forma positiva en el entorno educativo y administrativo.

Además, el cuarto enfoque que se agrega reconoce la necesidad de que la universidad no solo forme profesionales, sino que impacte de manera transformadora en las vidas de los estudiantes, permitiéndoles construir un vínculo significativo con su formación y con la institución. Este modelo apunta a una Orientación universitaria dinámica y adaptable, que responda de manera efectiva a los retos actuales del entorno académico y profesional.

### **2.2.2 El Departamento de Orientación universitaria**

El Departamento de Orientación es una instancia fundamental en las instituciones de educación superior, las cuales tienen como objetivo principal proporcionar apoyo académico, emocional y vocacional a los estudiantes. Según López (2019), estas unidades son clave para mejorar la experiencia estudiantil, reducir la deserción y promover el desarrollo integral.

Para cumplir con este propósito, es necesario que el departamento de Orientación desarrolle funciones que faciliten la transición de los estudiantes desde la educación secundaria a la educación superior, independientemente de su edad o contexto.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior celebrada en 1998, especifica en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior la necesidad de desarrollar los servicios de Orientación; según este organismo, dichos servicios deben considerar las necesidades de los estudiantes en todas sus formas, desde quienes ingresan por primera vez al ámbito universitario hasta quienes regresan tras un periodo de interrupción educativa.

La ONU resalta que estos servicios son esenciales para que las personas estudiantes puedan adaptarse a las exigencias académicas, lo que contribuye a reducir significativamente las tasas de deserción. Además, aboga por ofrecer oportunidades accesibles y flexibles a aquellos que abandonaron sus estudios, permitiéndoles reanudar su formación superior cuando lo estimen conveniente. De esta manera, los servicios de Orientación se convierten en un elemento clave para promover la inclusión, la equidad y el éxito educativo en la educación superior. (Organización de las Naciones Unidas, 1998).

El Departamento de Orientación Universitaria, alineado con estas directrices internacionales, tiene la responsabilidad de implementar estrategias que no solo acompañen al estudiantado en su adaptación y desarrollo, sino que también fomenten una visión inclusiva y sostenible del sistema educativo.

### **2.2.2.1 Funciones del Departamento de Orientación universitaria**

El Departamento de Orientación Universitaria desempeña un papel fundamental en la vida académica e institucional, al asumir funciones que contribuyen tanto al desarrollo integral de los estudiantes como al fortalecimiento de los procesos educativos y administrativos de la universidad. El alcance de este departamento incluye la atención personalizada del estudiantado, la implementación de programas de prevención y el diseño de estrategias para mejorar el éxito académico y personal.

Según Repetto (2002), estos servicios deben estar alineados con los objetivos institucionales y las necesidades de las personas estudiantes. Estas funciones se articulan de manera integral para atender las diversas necesidades de la comunidad universitaria. A continuación, se detallan las principales funciones:

#### ***Función de organización y planificación***

Comprende todas las actividades que realiza el profesional para diseñar y ejecutar programas y proyectos, así como su trabajo general en un centro específico. Esta función está presente en casi todos los roles profesionales (Mata, 2015).

#### ***Función asesora***

Se refiere al papel del profesional como guía, ayudando a otras personas a identificar dificultades en sus acciones y obteniendo beneficios indirectos a través de su Orientación. (Mata, 2015).

#### ***Función formativa e informativa***

Implica proporcionar información relevante tanto sobre las personas como sobre su entorno, facilitando la toma de decisiones. En este contexto, las herramientas tecnológicas son un recurso clave para cumplir con esta tarea. (Mata, 2015).

### ***Función de Orientación***

Es el núcleo de la profesión y engloba todas las actividades destinadas a acompañar a las personas en su desarrollo y en las situaciones que enfrentan en la vida. (Mata, 2015).

### ***Función de evaluación e investigación***

Abarca todas las acciones que realiza el profesional para analizar los resultados e impactos de sus intervenciones. También incluye actividades para identificar necesidades de la población con la que trabaja. (Mata, 2015).

Las funciones de un departamento de Orientación universitaria son esenciales para brindar un apoyo integral a las personas estudiantes. Su carácter educativo es el eje central de estas funciones, ya que todas las acciones profesionales están dirigidas al desarrollo de aprendizajes que contribuyen al crecimiento personal, académico y profesional de los mismos. Respecto a esto, Mata (2015) menciona:

La esencia de cada una de estas funciones es su carácter educativo, es decir, las acciones profesionales como parte de los procesos de Orientación están encaminadas al desarrollo de aprendizajes, siendo esta característica esencial para diferenciar la Orientación de otras disciplinas y profesiones cuyo sujeto de estudio es el ser humano. (p. 38)

Al combinar planificación estratégica, asesoramiento, formación, Orientación y análisis continuo, el departamento puede marcar una diferencia significativa en la experiencia universitaria, ayudando al estudiantado a alcanzar su máximo potencial.

### **2.2.3 Roles del profesional en Orientación universitaria**

La Orientación, como disciplina y práctica profesional, se ha consolidado como un pilar fundamental en los contextos educativos, sociales y laborales. Su propósito trasciende el acompañamiento individual, abarcando la promoción del desarrollo integral de las personas, la facilitación de procesos de toma de decisiones y la intervención en contextos que favorecen el bienestar y el crecimiento personal. Sin embargo, para cumplir con estas responsabilidades, se deben desarrollar una serie de roles que reflejan la amplitud y complejidad de sus funciones.

Sanz y Sobrado citado por Mata (2015), mencionan que los roles son un “... conjunto de realizaciones en el desempeño del trabajo que expresan las acciones y resultados esperados de los profesionales de la Orientación en las diferentes situaciones laborales”. (p. 36).

Estos roles van más allá de la intervención directa con los individuos, integrando aspectos como la mediación, la asesoría, el diseño y la implementación de programas, así como la investigación y evaluación de prácticas orientadoras. Cada rol responde a necesidades específicas del contexto en el que se ejerce, pero todos tienen en común un enfoque centrado en la persona y en su desarrollo en las dimensiones personal, social, académica y profesional. Mata (2015), propone los siguientes roles:

#### ***Rol de asesor***

Este rol se ejerce principalmente con padres y madres de familia, personal docente o personas en puestos directivos dentro de una organización. Sus funciones incluyen tareas orientadas a brindar información y procesos de formación.

#### ***Rol de orientador***

En este caso, el profesional interactúa directamente con individuos o grupos, implementando procesos de Orientación en modalidades como la colectiva, grupal o individual. Entre las actividades más comunes se encuentran enseñar, explicar y comprender las necesidades de los orientados.

#### ***Rol de investigador***

Consiste en realizar análisis de necesidades a través de métodos de investigación, con el objetivo de generar conocimientos sobre personas, grupos, organizaciones o comunidades.

#### ***Rol de evaluador***

Este rol se centra en la aplicación de instrumentos de valoración personal que respaldan los diferentes procesos de Orientación.

### ***Rol de agente de cambio***

Implica asumir una postura activa y proactiva frente a los contextos e instituciones. Este rol requiere un conocimiento profundo del entorno, así como habilidades de liderazgo que permitan promover ideas innovadoras y transformaciones positivas.

### ***Rol de coordinador***

El profesional asume la responsabilidad de coordinar equipos de trabajo, servicios y recursos humanos o materiales para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Orientación. Este rol trasciende las acciones dentro del lugar de trabajo, permitiendo aprovechar recursos externos provenientes de otras instituciones, organizaciones o de la comunidad en general.

Estos roles, fundamentales en la práctica profesional de la Orientación, reflejan la diversidad y la amplitud de funciones que los orientadores deben desempeñar para responder a las necesidades de las personas y de los contextos en los que actúan.

En el contexto de la Orientación universitaria, estos roles adquieren una relevancia especial, ya que el estudiantado enfrenta retos significativos en términos de desarrollo personal, académico y profesional. Espinosa y Granados (s.f.), opinan acerca de la importancia que tiene el acompañamiento en la etapa universitaria, mencionan:

La últimas investigaciones realizadas en el campo de la Orientación universitaria confirman que la etapa universitaria, es un momento clave en el que se toman decisiones que trascenderán la vida entera y el alumno se enfrenta a situaciones nuevas tanto en el ámbito personal como en el académico de la vida del joven estudiante, en el que se produce un importante proceso de desarrollo y maduración personal y que por tanto es un momento en el que es preciso acompañar y formar. (pp. 2-3).

El profesional en Orientación universitaria no solo guía a los estudiantes en su proceso de autoconocimiento y toma de decisiones, sino que también trabaja en colaboración con facultades, departamentos y administraciones para garantizar que los servicios respondan a las demandas reales de la comunidad estudiantil. Además, asume un papel crucial como agente de cambio, contribuyendo a la creación de entornos inclusivos y equitativos que favorezcan el éxito y el bienestar de los estudiantes.

En síntesis, estos roles no solo definen el alcance de la labor del profesional en Orientación, sino que también reflejan su compromiso con la construcción de espacios educativos más humanos, transformadores y adaptados a las realidades de quienes los habitan. En el ámbito universitario, esta versatilidad es esencial para abordar las complejidades de la formación integral y preparar al estudiantado para enfrentar los desafíos de un mundo en constante evolución.

#### **2.2.4 Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación Universitaria**

La creación de un Departamento de Orientación Universitaria requiere del establecimiento de una estructura clara, que permita tomar en consideración aspectos que faciliten un buen desempeño de este órgano tan importante. Menciona Salmerón (2001) que esta estructura debe estar:

(...) integrada en el ámbito de decisión de la estructura orgánica de la Universidad cuya finalidad es optimizar las condiciones de los estudiantes para acceder a estudios superiores, para que configuren y desarrollen, de manera consciente, un proyecto científico-profesional que le posibilite integrarse a la variedad de ámbitos productivos. (p. 10)

Además, debe considerarse como una gestión de interés universitario desde todos los ámbitos, siendo así parte de la columna vertebral de una institución, así como lo menciona Salmerón (2001): “la gestión de la Orientación Educativa de las Universidades ha de integrarse transversalmente en todos los niveles de acción académico-docente” (p. 9).

Este enfoque transversal implica que la Orientación Universitaria no debe limitarse a un servicio aislado, sino que debe formar parte de la planificación estratégica de la institución, articulándose con diferentes instancias académicas y administrativas. Para lograrlo, es fundamental que el departamento tenga presencia en la toma de decisiones institucionales, colaborando estrechamente con las facultades, las unidades académicas direcciones de carrera y la rectoría.

Como señala Salmerón (2001), “de no ser así, será percibida por la Comunidad Universitaria como un elemento externo no relevante” (p.9). Así se enfatiza la importancia

de que la Orientación esté vinculada con las acciones académico-docentes y forme parte de la planificación de las máximas autoridades universitarias.

Para que esta transversalidad sea efectiva, es necesario que exista una política institucional clara que respalde el trabajo del Departamento de Orientación y garantice los recursos adecuados para su funcionamiento. Algunos indicadores relacionados con la Orientación Universitaria, según Salmerón (2001), son:

- Orientación para la transición del Bachillerato a la Universidad.
- Orientación para la acogida.
- Atención a la diversidad de estudiantes.
- Planes de acción tutorial por titulaciones.
- Orientación profesional.
- Orientación académica.
- Orientación para acceso a tercer ciclo.
- Acciones para la inserción laboral.
- Formación complementaria a estudiantes y profesorado.
- Satisfacción percibida por estudiantes, profesores y centros a través de análisis del impacto de las actividades desarrolladas. (pp. 9-10).

Estos indicadores evidencian que la Orientación Universitaria debe abordar distintas dimensiones del desarrollo estudiantil, desde la integración en la vida universitaria hasta la inserción laboral. En este sentido, la implementación de un Departamento de Orientación Universitaria no solo debe responder a las necesidades inmediatas del estudiantado, sino también proyectar acciones a largo plazo que fortalezcan su desarrollo académico, personal y profesional.

Además, es fundamental que las funciones de este departamento se enfoquen directamente en la población estudiantil, mediante acciones de asesoramiento, formación e investigación que no solo brinden apoyo en la toma de decisiones, sino que también actúen con un enfoque preventivo y prospectivo. La Orientación Universitaria debe tener un carácter proactivo, anticipándose a las necesidades del estudiantado y proporcionando herramientas que favorezcan su adaptación y éxito en la vida universitaria y profesional. (Salmerón, 2001, p.10).

Para lograr esto, es necesario que se definan las áreas de acción del Departamento de Orientación Universitaria, considerando las distintas etapas, procesos y necesidades de la población universitaria. Salmerón (2001), toma en cuenta estas áreas de acción y las desarrolla en tres grandes áreas:

*a) Antes de acceder a la universidad y para estudiantes no universitarios*

Orientación

Los Departamentos de Orientación de las instituciones de secundaria trabajan en conjunto con la universidad para desarrollar programas de Orientación educativa. Estos programas brindan información clave sobre las carreras, los centros donde se imparten y los sectores laborales relacionados con cada perfil profesional. La Orientación puede iniciar en el último ciclo de la etapa de secundaria y se intensifica cuando las personas estudiantes deben elegir su carrera. En esta etapa, la universidad refuerza su presencia proporcionando información relevante para una toma de decisiones fundamentada. Estas acciones se llevan a cabo en coordinación con las autoridades educativas y de Orientación, mientras que la universidad cubre únicamente los costos de las conferencias impartidas por su personal antes del ingreso. (Salmerón, 2001, p.11).

Investigación para una orientación preventiva

Es fundamental realizar estudios continuos sobre la evaluación de necesidades formativas y competenciales, tanto generales como específicas. Esto permite, por un lado, que el estudiantado de secundaria conozca sus propias habilidades y las comparen con las exigencias del primer año universitario. Por otro lado, facilita que instituciones y docentes, tanto universitarios como de educación secundaria, alineen sus planes educativos para lograr una mejor continuidad en los conocimientos y metodologías de enseñanza. (Salmerón, 2001, p.11).

***b) Durante la realización de los estudios universitarios:***

Orientación a los estudiantes

Busca fomentar la autonomía del estudiantado en la construcción de su proyecto de vida, brindándole asesoramiento y formación para que adopte estrategias activas que mejoren su compromiso y desempeño académico. Para ello, promueve un entorno motivador que favorezca actividades con valor educativo. Su labor se concreta en dos áreas: el apoyo al aprendizaje a través de estrategias curriculares y la provisión de recursos complementarios mediante acciones extracurriculares (Salmerón, 2001, p.12).

Conexión estudio- trabajo como proyecto de vida

La Orientación, desde el enfoque del desarrollo de la carrera, debe centrarse en:

- Brindar un acompañamiento integral a la persona en su desarrollo.
- Fortalecer la conexión con el entorno socio-laboral.
- Responder a las demandas de la sociedad.

Para ello, la intervención debe fomentar un proceso continuo de maduración en el que los estudiantes:

- Accedan y analicen información relevante sobre sí mismos y su entorno para tomar decisiones fundamentadas.
- Articulen los diferentes factores que influyen en su trayectoria de vida.
- Refuercen su autoconcepto.
- Desarrollen habilidades y actitudes que les permitan integrar el trabajo en su proyecto de vida.

Es esencial que la Orientación no sea un proceso aislado, sino que se incorpore al currículo académico de manera coherente, asegurando que sus objetivos se alineen con la formación impartida en los centros educativos. Para lograrlo, es clave la colaboración entre los órganos institucionales, mediante acciones conjuntas que respondan a las necesidades del estudiantado. Estas iniciativas deben basarse en diagnósticos y evaluaciones contextuales que permitan establecer prioridades de intervención (Salmerón, 2001, pp.12-13).

### Investigación para una orientación de los procesos de enseñanza – aprendizaje

Busca desarrollar estrategias activas que fomenten la implicación y el estudio autónomo del estudiantado, motivándolos a participar en actividades con valor educativo tanto dentro como fuera del aula. La enseñanza debe ser una estrategia enfocada en facilitar la motivación para aprender, la organización de la información, el desarrollo de habilidades mentales innovadoras, y las actitudes que favorezcan el trabajo independiente y las relaciones interpersonales que apoyen el aprendizaje. Las investigaciones realizadas deben adoptar metodologías colaborativas, involucrando a estudiantes, profesores, departamentos y centros educativos (Salmerón, 2001, p. 13).

#### *c) Después de la Universidad*

### Orientación para la inserción laboral de los titulados universitarios

En este contexto, se destacan como funciones prioritarias las siguientes:

- Investigación prospectiva, que busca ajustar las habilidades profesionales de los graduados a las demandas del mercado laboral.
- Gestión de información profesional, proporcionando datos relevantes que faciliten a los estudiantes su proceso de auto información y exploración de opciones profesionales.
- Formación para la inserción laboral, ofreciendo herramientas y habilidades esenciales para afrontar la búsqueda de empleo.
- Asesoramiento personalizado, brindando apoyo individual en áreas personales, académicas o profesionales.
- Bolsa de trabajo, que conecta a los graduados con diversas oportunidades de empleo en el sector productivo. (Salmerón, 2001, pp. 13-14).

Estos elementos son de vital importancia para generar la estructura base de un Departamento de Orientación Universitaria, se debe considerar que todas las acciones que se ejecuten deben estar enfocadas en priorizar una intervención preventiva y dirigida a la comunidad estudiantil universitaria.

La implementación de una estructura sólida y transversal en la gestión de la Orientación Universitaria asegura que este departamento no solo apoye la integración de las

personas estudiantes en su entorno académico, sino que también los prepare de manera integral para enfrentar los desafíos profesionales y personales. De este modo, el Departamento no solo facilita el acceso a recursos y Orientación académica, sino que también juega un papel clave en la formación de futuros profesionales capaces de adaptarse a un mercado laboral en constante cambio, promoviendo el desarrollo integral y la inserción laboral exitosa de los graduados.

**CAPÍTULO III:**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## **Capítulo III**

### **Marco metodológico**

Este capítulo se conforma de la descripción de la estrategia que se utiliza en el proceso investigativo. Mediante distintos apartados, como el enfoque y diseño de investigación, las fuentes de información, la población a investigar, técnicas e instrumentos de investigación, se construye el análisis de este estudio.

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

Para el desarrollo de esta investigación, se ha adoptado el enfoque cualitativo, dado que su objetivo principal es explorar y comprender las experiencias, percepciones y necesidades de los diferentes actores involucrados en la implementación de un Departamento de Orientación en la Universidad Central. Este enfoque es especialmente adecuado para obtener información rica y detallada a través del contacto directo con profesionales en Orientación de diversas instituciones de educación superior, estudiantes regulares de la universidad y otros actores clave, como el presidente del Colegio Profesional de Orientación y personal del área de administración y recursos humanos.

Este es un enfoque que busca comprender los fenómenos desde la perspectiva de las personas que lo viven. Para ello, se centra en explorarlos en su contexto natural, teniendo en cuenta las experiencias y significados que los participantes atribuyen a su realidad (Hernández y Mendoza, 2018, p. 390). El enfoque cualitativo se caracteriza por su interés en comprender los fenómenos desde la perspectiva de las personas que los experimentan, permitiendo explorar las dinámicas sociales, los significados y las narrativas que conforman su realidad (Creswell, 2014).

Este enfoque no busca generalizar los resultados a grandes poblaciones, sino construir un conocimiento profundo y contextualizado que refleje las experiencias individuales y colectivas de los participantes. Según Hernández et al. (2014), este enfoque es ideal cuando el investigador desea interpretar la complejidad de un fenómeno en su contexto natural, considerando las interacciones humanas y las múltiples perspectivas involucradas.

En este caso, el enfoque cualitativo permite explorar de manera sensible y detallada las emociones, creencias, valores y motivaciones que subyacen a las necesidades de un Departamento de Orientación, así como las percepciones de su relevancia en el ámbito universitario. Al centrarse en un contexto natural y dinámico, la investigación puede captar cómo los participantes interpretan y valoran su entorno, lo que contribuye a diseñar una propuesta bien fundamentada.

De igual manera, este enfoque fomenta la flexibilidad metodológica, permitiendo que los métodos de recolección de datos, como entrevistas semiestructuradas y grupos focales, se ajusten a las características y necesidades de los participantes (Taylor et al., 2016). Además, el análisis cualitativo facilita la identificación de patrones, categorías y temas recurrentes en los discursos de los participantes, enriqueciendo la comprensión del fenómeno estudiado (Flick, 2018).

Por último, este enfoque no solo busca describir las experiencias de los participantes, sino también interpretarlas, generando hallazgos que sean útiles para la construcción de un Departamento de Orientación que responda a las necesidades reales de los estudiantes y profesionales de la Universidad Central, y que aporte al fortalecimiento de la comunidad universitaria en general.

### **3.2. Método de la investigación**

El diseño de la investigación se refiere a los procedimientos y estrategias que se seguirán para generar y recolectar la información necesaria para abordar el fenómeno de estudio. Para términos de este estudio se utiliza el diseño fenomenológico, el cual según Hernández y Mendoza (201), “exploras, describes y comprendes lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante un determinado fenómeno (categorías que comparten en relación con este)” (p. 548).

En este sentido, el objetivo principal de este diseño es captar las percepciones y significados que los participantes atribuyen a sus vivencias relacionadas con la necesidad de establecer un Departamento de Orientación en la Universidad Central. Al abordar este fenómeno, se busca identificar las experiencias y sentimientos comunes de los participantes, con el fin de obtener una comprensión profunda y detallada de sus puntos de vista.

De acuerdo con Moustakas (1994), el proceso de investigación fenomenológica implica la identificación de las "esencias" de las experiencias, es decir, los aspectos fundamentales y comunes que definen el fenómeno en cuestión. Por tanto, en este estudio, el investigador busca descubrir las características esenciales y las categorías compartidas por los participantes, tales como sus percepciones sobre la importancia de la Orientación universitaria y los desafíos que enfrentan en el contexto académico y profesional, logrando así identificar los procesos claves de la Orientación universitaria.

El diseño fenomenológico también se distingue por su énfasis en la recolección de datos a través de entrevistas profundas y abiertas, permitiendo que los participantes expresen sus experiencias y puntos de vista de manera libre y detallada. Además, la interpretación de los datos se basa en el análisis de las narrativas y testimonios de los participantes, con el objetivo de captar las esencias comunes del fenómeno y desarrollar una comprensión más profunda del contexto y las dinámicas involucradas (Van Manen, 1990).

Por lo tanto, este enfoque fenomenológico resulta fundamental para captar la riqueza de las experiencias de los participantes, lo que permite generar una propuesta bien fundamentada y contextualizada sobre la necesidad de un Departamento de Orientación en la Universidad Central.

### **3.3. Fuentes de información**

En este apartado se definen los sujetos de investigación y las características que deberán cumplir. Asimismo, se conceptualizan algunos aspectos relevantes para esta etapa del proceso investigativo.

Dado que el estudio se desarrolló con un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, se identificaron cuatro fuentes de información esenciales para obtener los datos necesarios que permitan responder la pregunta de investigación.

La primera fuente corresponde a profesionales en Orientación que han ejercido en el ámbito universitario, dado su conocimiento y experiencia en el funcionamiento, la estructura, los procesos y la intervención dentro de la educación superior. Las cuatro personas entrevistadas cuentan con el grado de Licenciatura en Orientación y tienen entre 3 y 7 años de experiencia laboral en instituciones de educación superior como la Universidad Fidélitas, la Universidad Hispanoamericana y la Universidad Latina de Costa Rica.

La segunda fuente de información está conformada por cuatro estudiantes regulares de la Universidad Central, provenientes de las carreras de Bachillerato en Psicología, Licenciatura en Psicología, Licenciatura en Arquitectura y Bachillerato en Ingeniería en Informática. Estos estudiantes tienen edades entre 20 y 30 años y una trayectoria académica de entre 1 y 10 cuatrimestres en la universidad.

Para contextualizar el entorno en el que se desenvuelven los participantes, es relevante mencionar que la Universidad Central fue creada en 1989 y autorizada por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) el 27 de marzo de 1990. Esta institución ofrece diversas áreas de formación académica, incluyendo la Facultad de Ciencias Económicas, la Facultad de Ciencias de la Educación, la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Arquitectura, la Facultad de Ciencias Sociales y tres programas de posgrado. Su sede central se ubica en Barrio Escalante, San José, aunque cuenta con diversas sedes a lo largo del país. No obstante, para este estudio, se trabajó exclusivamente con estudiantes de la sede central.

La tercera fuente de información corresponde a un profesional en Orientación que forma parte de la Junta Directiva del Colegio de Profesionales en Orientación. Su participación en este estudio busca aportar una perspectiva más amplia que contribuya al análisis de la problemática investigada. Este profesional ocupa el cargo de presidente de la junta directiva 2024-2025 y posee amplia experiencia en el ámbito educativo, desempeñándose como asesor de Educación.

Finalmente, la cuarta fuente de información la constituye un profesional en el área de Talento Humano con experiencia en el ámbito universitario. En este caso, la persona entrevistada labora en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología y cuenta con experiencia en contratación y desarrollo de perfiles de puesto para profesionales en Orientación, aspecto clave para responder a una parte fundamental de esta investigación.

Para este estudio, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo por conveniencia. Este método se basa en la accesibilidad y proximidad de los participantes al investigador, seleccionando aquellos casos que resultan más fáciles de reclutar y que están dispuestos a participar en la investigación (Otzen y Manterola, 2017, p. 230).

Por tanto, la selección de estas cuatro fuentes de información permite abordar la problemática de estudio desde diversas perspectivas, enriqueciendo el análisis con aportes

provenientes de la práctica profesional en Orientación, la experiencia estudiantil universitaria, la gestión del talento humano y la visión institucional del Colegio de Profesionales en Orientación. Esta variedad de enfoques contribuye a una comprensión integral de la temática investigada y respalda la propuesta de creación de un Departamento de Orientación Universitaria en la Universidad Central.

### 3.4 Categorías de análisis

Considerando los propósitos de esta investigación y desde el enfoque cualitativo, se plantean unidades de análisis que conforman la base de la información que requiere ser estudiada. Las categorías de análisis permiten una exploración más detallada de la información recolectada, ya que son herramientas que permiten organizar y comprender la información descriptiva que se recopila. Funcionan como etiquetas que se asignan a los diferentes elementos del estudio, permitiéndolos agrupar y analizar de manera sistemática. (Rivas, 2015, pp. 5 – 6).

Dichas categorías se exploran a través de las unidades de análisis que son establecidas con el fin de contestar a la pregunta de investigación; a continuación, se detalla cada una de las unidades de análisis:

- **Unidad de análisis I:** Aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria; según el Ministerio de Educación Pública (2017) son “todos aquellos aspectos relacionados con los conocimientos teóricos, epistemológicos, principios, procesos metodológicos e instrumentales y finalidades que la fundamentan, la definen y la diferencian de otras disciplinas.” (p. 15).
- **Unidad de análisis II:** Procesos clave de atención estudiantil universitaria que deben ser implementados en un Departamento de Orientación Universitaria; para Gil (2002) estos procesos se realizan por medio de los servicios que deben ser implementados en el abordaje de la población universitaria a través del servicio de atención estudiantil universitaria.
- **Unidad de análisis III:** Modelos de intervención de los Departamentos de Orientación universitaria; según Mata (2015) “estos modelos son una guía para el trabajo que desarrolla la persona profesional, es decir, contribuyen al cómo actuar y qué hacer y de esta manera obtener los resultados deseados; para ello tienen fases

ordenadas y secuenciales mediante las cuales se desarrolla el trabajo de Orientación”.  
(p. 27)

- **Unidad de análisis IV:** Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación Universitaria; según Salmerón (2001), “es una estructura integrada en el ámbito de decisión de la estructura orgánica de la Universidad cuya finalidad es optimizar las condiciones de los estudiantes para acceder a estudios superiores, para que configuren y desarrollen, de manera consciente, un proyecto científico-profesional que le posibilite integrarse a la variedad de ámbitos productivos” (p. 10).

### 3.5 Instrumentos

Los instrumentos de investigación son herramientas que se utilizan para recopilar y analizar datos en un estudio. Estos instrumentos pueden ser diversos como fichas de cotejo, cuestionarios, escalas de medición, fichas de entrevistas estructuradas y pruebas estandarizadas. Son esenciales para obtener información precisa y confiable sobre el tema de estudio, llegar a conclusiones válidas y confiables y asegurar la replicabilidad del estudio (Romero, et al., 2023, p. 12).

En este estudio, se emplean dos tipos de entrevistas como instrumentos principales de recolección de datos: entrevistas estructuradas y entrevistas semiestructuradas. Estos métodos permiten obtener información rica y detallada sobre las experiencias, percepciones y necesidades de las personas participantes, lo cual es fundamental para abordar el fenómeno de estudio desde distintas perspectivas. La elección de estos instrumentos se justifica por su capacidad para explorar en profundidad las percepciones de los sujetos involucrados y obtener datos que reflejan sus vivencias de manera más precisa y contextualizada.

Las entrevistas estructuradas se caracterizan por un conjunto de preguntas predeterminadas y estandarizadas que se realizan a todas las personas participantes de la investigación, con el fin de obtener respuestas comparables y sistemáticas. Este tipo de entrevista es especialmente útil cuando se desea obtener información clara y específica sobre un tema determinado, asegurando que se cubran todas las áreas relevantes de la investigación de manera uniforme. La ventaja de las entrevistas estructuradas radica en que permiten

recopilar datos cuantificables, lo que facilita el análisis y la comparación entre los participantes (Patton, 2002).

En este estudio, las entrevistas estructuradas se utilizarán para obtener información precisa sobre la percepción de las personas participantes respecto a la necesidad de un Departamento de Orientación, sus expectativas y la evaluación de la situación actual en la Universidad Central. Las preguntas son cerradas con opciones predeterminadas, para que las personas seleccionen las respuestas que mejor reflejen su perspectiva. De esta manera, se facilita la recopilación de datos organizados y comparables.

Por otro lado, las entrevistas semiestructuradas permiten una mayor flexibilidad en el proceso de recolección de datos. Este tipo de entrevista combina preguntas abiertas con una estructura general que guía la conversación. Las entrevistas semiestructuradas son apropiadas para explorar las experiencias personales y subjetivas de las personas participantes, permitiendo que se profundice en los temas que surjan durante la conversación, a la vez que se mantienen ciertos puntos de discusión uniformes a lo largo de las entrevistas (Kvale, 1996).

Este formato es particularmente útil para captar la riqueza de las experiencias de las personas participantes en relación con la Orientación universitaria, su percepción sobre la utilidad de este servicio y las necesidades específicas que podrían ser abordadas por un Departamento de Orientación. Al permitir a las personas participantes expresar sus pensamientos y opiniones de manera más libre y detallada, las entrevistas semiestructuradas aportan un contexto más completo y profundo del fenómeno estudiado. Las preguntas abiertas proporcionan un espacio para que las personas compartan sus reflexiones, lo que permite identificar temas emergentes que podrían no haber sido anticipados inicialmente.

La combinación de entrevistas estructuradas y semiestructuradas en esta investigación responde a la necesidad de obtener tanto datos específicos y comparables como información rica y detallada sobre las percepciones y experiencias de las personas participantes. Esta metodología mixta asegura que se obtenga una visión más completa y multifacética del fenómeno, permitiendo que los resultados sean tanto fiables como profundamente contextualizados (Creswell, 2014).

La utilización de estos instrumentos de investigación también responde a los principios del enfoque fenomenológico adoptado en el estudio, que busca comprender las

experiencias de las personas desde su propia perspectiva. A través de la estructura y flexibilidad de las entrevistas, se logra una recopilación de datos que sea tanto rigurosa como capaz de capturar la complejidad del fenómeno.

### **3.6 Proceso para la recolección y análisis de datos**

En este apartado se describe el proceso de recolección de la información que se utilizó para elaborar un análisis de los datos que fueron suministrados en las entrevistas por las personas profesionales en Orientación, estudiantes, presidente de la Junta Directiva del Colegio de Profesionales en Orientación y administradora en Talento Humano. La diversidad de los actores sociales enriquece la investigación a través de las diferentes perspectivas, lo cual permite que cobre mayor riqueza.

Para la recolección de los datos, se realizó mediante la aplicación de entrevistas, estas se llevaron a cabo en diferentes momentos; en el caso de las personas profesionales en Orientación, se contactó a cada una por separado y se coordinó la fecha según disponibilidad de cada persona. En el caso de las personas estudiantes, se consideró el tiempo de disponibilidad y se concretó el espacio con cada uno, asimismo con la persona profesional en el área de Talento Humano. En el caso del presidente de la Junta Directiva del Colegio de Profesionales en Orientación, se tomó en cuenta el horario de la persona y su disponibilidad para efectuar la entrevista. Según Romero, et al. (2023), es importante asegurarse de que “la recolección de datos sea ética y consensuada con los participantes, y de que los datos sean confidenciales y protegidos. Además, es necesario considerar la calidad de los datos, incluyendo su precisión, validez y fiabilidad” (p. 18). Para esto se solicitó a cada persona firmar un consentimiento informado, para resguardar los datos propiciados en cada entrevista.

Respecto a la información que se obtuvo de las entrevistas, se procedió a la transcripción de los datos y después a la codificación de los temas preliminar que se generaron relacionados a los propósitos de la investigación. Después de la organización de la información, se procede a ingresarla en una matriz de datos, la cual estaba compuesta por las unidades de análisis, los datos de cada participante y la teoría que fundamentaba los datos. Una vez ingresados los datos en la matriz y considerando las unidades de análisis, se procede

a realizar el análisis de la información obtenida por cada participante que aporta a la investigación de cada una estas. Se identifican categorías de análisis en la información obtenida, que responde a cada unidad de análisis, las cuales están basadas en los propósitos de la investigación. Finalmente se procede a la triangulación de datos, lo cual se refiere a la estrategia de combinar diferentes fuentes y métodos de recolección de información para obtener una comprensión más completa y robusta de un fenómeno (Hernández y Mendoza, 2018, p. 465). La aplicación de la triangulación de datos hace referencia a la utilización de diversos enfoques para converger en un mismo punto, analizando un mismo fenómeno con distintas perspectivas, para llegar a una conclusión.

**CAPÍTULO IV:**  
**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## Capítulo IV

### Análisis de resultados

El capítulo que tiene lugar incorpora el análisis de resultados, a partir de la recolección de los datos, los cuales fueron generados con la aplicación de los instrumentos, en este caso la entrevista estructurada y la entrevista semiestructurada, como parte del procedimiento metodológico utilizado. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, considerando la fundamentación teórica encontrada a través de la búsqueda bibliográfica y el criterio técnico de la persona investigadora, se procede a realizar el análisis de la información.

El análisis se realiza a través de la implementación de una matriz, la cual contenía la siguiente información:

*Tabla 1.* Ejemplo de matriz.

Unidad de análisis			
Tema	Persona	Entrevista	Teoría

Fuente: Elaboración personal

Dentro de esta matriz se coloca toda la información que se generó a través de las entrevistas, esto permitió analizar tanto las unidades de análisis de forma general, como también de manera más específica, según cada grupo de participantes: profesionales en Orientación, estudiantes universitarios de la Universidad Central, profesional en Talento Humano y la persona presidente del Colegio de Profesionales en Orientación; esto facilitó la visualización de la triangulación y así dar respuesta a los propósitos de investigación. A continuación, se presentan los datos según cada unidad de análisis.

## **Unidad de Análisis I: Aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria**

La Orientación como la disciplina científica que es, ha desarrollado una diversidad de aspectos que fundamentan cada proceso que realiza, estos aportes facilitan el desarrollo integral de las personas, y toma en cuenta todos los aspectos que delimitan la disciplina como un saber científico, “es decir, todos aquellos aspectos relacionados con los conocimientos teóricos, epistemológicos, principios, procesos metodológicos e instrumentales y finalidades que la fundamentan, la definen y la diferencian de otras disciplinas.” (Ministerio de Educación Pública, 2017, p. 15).

Para efectos de esta investigación dichos aportes proporcionan las bases que fundamentan la importancia de la atención estudiantil universitaria, lo cual genera la realización de una propuesta que facilite la creación de un departamento de Orientación en la Universidad Central, por lo que se considera de vital importancia conocer la percepción de las personas en cuanto a aquellos aportes que pueden ser fundamentales para el cumplimiento del propósito general. De esta unidad de análisis se han desarrollado 5 categorías de análisis, las cuales se presenta a continuación.

### **Impacto de la Orientación en el ámbito universitario**

La Orientación como disciplina científica considera el ámbito educativo como uno de los espacios de mayor desarrollo en los procesos que implementa la profesión, permitiendo así “el desarrollo integral de la población estudiantil, para que aprendan a conocer, ser, hacer y convivir en el medio escolar, familiar y social con un sentido de autorregulación, autorrealización, interdependencia y compromiso personal-social; así como también, para la transformación y potenciación de los contextos educativos, comunitarios y organizacionales.” (Ministerio de Educación Pública, 2017, p. 17). Estos procesos se ven plasmados en la percepción de las personas entrevistadas acerca del impacto que puede tener la profesión en la educación superior:

*"El profesional en orientación es sumamente necesario. No solo para el manejo del tiempo y técnicas de estudio, sino también para el acompañamiento en la vida universitaria y en la transición al mundo laboral... Entonces, científicamente, ya que haya un profesional en esta disciplina, en una universidad, ya es un impacto para*

*toda la comunidad en general "* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*"Tener una figura así, disponible y capacitada, no solo optimiza los procesos, sino que también fortalece el sentido de apoyo y pertenencia entre los estudiantes, haciendo que perciban a la universidad como un espacio que realmente está ahí para acompañarlos en su trayectoria académica y personal."* (Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).

*"[...] ¿quién debería recibir el proceso de orientación? La respuesta es todos. Todo estudiante que haga ingreso a la Universidad Central, considerando el contexto que estás planteando, debería pasar por un proceso de orientación. ¿Por qué? Porque todos necesitan orientación, sin importar si enfrentan dificultades o no, si tienen cuestionamientos o no. La idea es que todos los estudiantes puedan hacer una revisión de su autoconocimiento, que es un proceso continuo: me conozco en preescolar, me conozco en la escuela, me conozco en el colegio, y ahora, ¿cómo estoy?"* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

*"El profesional en orientación no solo ofrece un enfoque científico, sino también una guía que va más allá de "vender" una carrera o una idea. Se trata de construir un proceso significativo, donde el estudiante se sienta respaldado y con las herramientas necesarias para alcanzar su autorrealización."* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

*"Creo que es fundamental que las universidades cuenten con una figura de orientación vocacional, no solo para atraer matrícula por razones comerciales, sino para poder orientar a los estudiantes hacia lo que realmente podrían hacer y en lo que podrían desarrollar sus habilidades."* (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).

*"Impacta porque el estudiante se siente acompañado, guiado. Está dentro de un departamento de bienestar o de servicios estudiantiles, y sabemos que el proceso del estudiante no se limita solo al momento en que matricula."* (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).

Respecto a las frases mencionadas, es evidente que el impacto de la Orientación en la universidad se da en diversos ámbitos clave. En primer lugar, se destaca la importancia del profesional en Orientación como un recurso esencial para la adaptación y desarrollo de las personas estudiantes. La Orientación no solo provee estrategias académicas, sino que también desempeña un papel crucial en la transición a la vida universitaria y profesional. Esto resalta la necesidad de un acompañamiento integral que abarque tanto el rendimiento académico como el bienestar emocional y vocacional del estudiante. Esto se relaciona de forma importante con el objeto de estudio de la Orientación, el cual es “la potenciación del desarrollo integral de la población estudiantil, mediante procesos que contribuyen al autoconocimiento, conocimiento del medio, toma de decisiones con compromiso personal-social, para la planificación de la vida...” (Ministerio de Educación Pública, 2017, p. 17).

Desde la perspectiva estudiantil, la Orientación es percibida como un elemento clave para fortalecer el sentido de pertenencia dentro de la institución. Un acceso rápido y eficiente a este servicio genera un ambiente universitario más inclusivo y favorable para el desarrollo de la comunidad estudiantil. Además, se resalta la importancia de que la Orientación sea un derecho universal dentro de la universidad, no solo dirigido a quienes presentan dificultades, sino como un mecanismo preventivo y formativo para toda la comunidad académica. Esto es importante destacarlo, ya que al ser este un espacio educativo, es evidente que la profesión de Orientación puede generar un aporte que, no solo es vital, sino que se convierte en una necesidad para el estudiantado.

Otro aspecto fundamental del impacto de la Orientación radica en su función de guía en el proceso de toma de decisiones. La Orientación no debe limitarse a la elección de carrera, sino que debe enfocarse en la autorrealización del estudiante, ayudándolo a construir un camino formativo acorde con sus intereses y habilidades. Esto implica que la Orientación debe estar diseñada para empoderar a la persona y fomentar su autonomía en la construcción de su futuro académico y laboral.

Además, desde el punto de vista de la gestión universitaria, la Orientación vocacional trasciende a la captación de estudiantes, pero también impacta en la retención y el éxito académico. Se resalta que su impacto no se limita al momento de la admisión, sino que debe mantenerse durante toda la trayectoria universitaria de la persona. La Orientación, integrada

en un espacio universitario, garantiza que el acompañamiento se extienda a lo largo del proceso formativo, brindando apoyo en la superación de obstáculos académicos y personales.

A través de su acción integral, la disciplina de Orientación fortalece la identidad universitaria, optimiza los procesos académicos y emocionales, y fomenta una comunidad estudiantil más cohesionada y resiliente. Por ello, su presencia en la educación superior es una necesidad fundamental que debe ser promovida y fortalecida.

### **Acompañamiento a estudiantes universitarios**

La presencia de la figura del profesional en Orientación permite que se desempeñen diversas tareas que son necesarias en una comunidad educativa, entre estas se encuentra el acompañamiento a las personas estudiantes, quienes presentan una serie de necesidades durante su trayectoria académica, esto significa que el acompañamiento cobra una gran importancia en los espacios educativos. Es importante mencionar que aun en la etapa de la adultez, las personas estudiantes requieren del acompañamiento de profesionales en Orientación, esto ya que “la Orientación como profesión tiene el propósito de favorecer el desarrollo integral de las personas en sus diferentes etapas vitales, para lo cual se basa en el principio de la prevención y la intervención.” (La profesión de Orientación, 2024, Colegio de Profesionales en Orientación). Ante esto se toman en consideración las siguientes expresiones:

*“[...] ese acompañamiento que se necesita cuando una persona ingresa a la universidad, que un orientador es el que debe hacer ese trabajo, el que debe estar ahí acompañando los estudiantes y también el otro pilar de la parte de la empleabilidad, de que desde que yo ingresé a la carrera, ya yo me estoy preparando para ser empleable [...]”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*“El impacto es bastante alto porque hay mucha necesidad. Por ejemplo, hay chicos que ingresaron a una carrera porque sus papás la eligieron, ya que son quienes pagan. Entonces, cuando ven que no les gusta, quieren dejarla o buscan algo diferente. Les va mal en las materias, y ahí entra el papel de la Orientación como acompañamiento para que no se sientan equivocados, ayudándoles a entender que si*

*algo no les gusta, pueden buscar otra opción.” (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).*

*“Es importante que todos entiendan esta necesidad, porque la transición de los estudiantes a la universidad es real. La Orientación en este momento se convierte en un acompañamiento vital. Mi tarea no solo es matricular al estudiante, sino asegurarme de que se mantenga en su carrera. La transición, los cambios, y las incertidumbres son parte del proceso vocacional, y el orientador juega un rol clave en todo esto, ayudando al estudiante a navegar este proceso de adaptación.” (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).*

*"Es importante contar con una persona dedicada específicamente a atender las necesidades de los estudiantes en el momento que surjan, alguien que pueda brindar apoyo, orientación o recomendaciones sin la necesidad de pasar por procesos largos y complicados.” (Estudiante universitario 1, entrevista semiestructurada).*

*“El estudiante tiene un proceso continuo, lo que llamamos un "journey" o un viaje, que empieza desde el día en que se matricula hasta el día en que se gradúa e incluso después. Ese orientador o esa persona encargada de la orientación forma parte de ese proceso, dentro del área de bienestar estudiantil, y puede guiarme durante todo mi trayecto en la universidad.” (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).*

*“No es solo el momento en que matriculo y luego me olvido, sino que es un acompañamiento desde el día 1 hasta el día en que recibo mi título. Esa figura es clave, ya que me brindará apoyo, me guiará, y si en algún momento me doy cuenta de que estoy en el área equivocada, puedo acercarme a esa persona y decirle "necesito ayuda".” (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).*

*“[...] creo que la idea sería acompañar al estudiante de manera integral. Más allá de los servicios que ya se ofrecen, creo que se trata de darle al estudiante la oportunidad de tener una herramienta, de saber que no está solo en todo este proceso académico, y que puede contar con alguien—un orientador o una orientadora—para*

*cualquier situación o problema que surja.*” (Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).

El acompañamiento a las personas estudiantes en la universidad, tal como se aborda en las entrevistas, es un proceso clave durante toda su trayectoria académica. Uno de los aspectos más destacados es la importancia de la Orientación en la transición de los estudiantes desde la educación secundaria a la universidad. Este proceso de adaptación es descrito por los entrevistados como un momento de grandes desafíos, tanto académicos como personales. Los profesionales en Orientación coinciden en que la figura del profesional en Orientación debe estar presente desde el inicio de la carrera universitaria para guiar a las personas en este cambio significativo.

Una de las funciones de la labor orientadora es la función de consejo, la cual se centra en apoyar a las personas en la planificación de sus objetivos vocacionales y en la resolución de problemas relacionados con la toma de decisiones. (Álvarez, 1995, citado por Alvarado, et al., 2009). El proceso de acompañamiento también tiene un impacto considerable en la toma de decisiones vocacionales y académicas. Muchos estudiantes ingresan a la universidad sin tener claro qué carrera seguir, y algunos se sienten presionados por factores externos, como las expectativas familiares o la influencia de otras personas. En este sentido, la persona profesional en Orientación juega un papel esencial en ayudar al estudiantado a tomar decisiones informadas sobre su futuro académico y profesional. Esta intervención permite que los personas puedan reevaluar sus elecciones y, si es necesario, cambiar de rumbo sin sentirse perdidos o errados en sus decisiones.

El acompañamiento proporcionado por los profesionales en Orientación no debe limitarse a un período corto al inicio de la carrera, sino que debe ser continuo y personalizado durante todo el proceso académico. La idea de que la Orientación debe acompañar a las personas a lo largo de toda su trayectoria universitaria es repetida por varios entrevistados. Se subraya que el rol del profesional en Orientación es indispensable no solo para la transición inicial, sino también para resolver cualquier dificultad que los estudiantes puedan enfrentar a lo largo de su carrera. Molina (2002) menciona que cuando la función de la Orientación está en el contexto educativo, “la orientación es considerada un proceso educativo que tiene como finalidad ayudar al educando a confrontar las dificultades que

surgen al encarar las exigencias del medio escolar y a encontrar solución satisfactoria a los problemas de aprendizaje”. (p. 5).

Además, es importante destacar la Orientación debe ser vista como una herramienta de preparación para la vida laboral. Desde el inicio de la carrera, las personas estudiantes deben recibir acompañamiento en temáticas de habilidades y competencias necesarias para el mercado laboral. Esto va más allá de los contenidos académicos, enfocándose también en el desarrollo personal y profesional. Es necesario que la universidad sea un espacio de crecimiento integral, que potencie las diferentes áreas de la formación profesional en las personas. La presencia constante de un profesional en Orientación es clave para facilitar la transición de las personas estudiantes, apoyarles en su adaptación al entorno universitario, acompañarles a tomar decisiones informadas sobre su futuro y prepararlos para el mundo laboral.

### **Enfoque de prevención**

Uno de los principios que distingue a la disciplina de Orientación es el enfoque basado en la prevención e intervención, el cual es un eje transversal en todos los procesos orientadores (La profesión de Orientación, 2024, Colegio de Profesionales en Orientación). Este principio da importancia a la atención de las necesidades que se deben abordar en las distintas poblaciones, potenciando así a las personas y permitiendo que se dé un desarrollo integral. En este punto se consideran las siguientes posturas:

*“[...] la esencia clave es la prevención y la orientación vocacional, en mi caso, yo aquí si quisiera decir que es la combinación entre esos dos componentes, ver las necesidades que tienen ellos y de una vez trabajar en la prevención y de la parte vocacional ofrecer contenido de valor, que no sea contenido que le venda humo a las personas, sino contenido que venga a apoyar su proceso de toma de decisiones y de construcción de un proyecto vocacional [...]”* (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).

*“[...] venimos a hacer un llamado a la atención de las personas estudiantes a la toma de decisiones informadas, desde la prevención. Yo creo que lo más rico de esto es*

*informar de forma conveniente a las personas estudiantes.” (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).*

*“Por eso, veo que hay mucha necesidad en la universidad, tanto en la elección de carrera como en otros aspectos. Esto se podría trabajar desde la prevención primaria, enseñándoles desde antes cómo elegir una carrera para que, al llegar a la universidad, sea más fácil. Creo que el impacto puede ser grande desde la prevención hasta el acompañamiento dentro de la carrera.” (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).*

Los profesionales en Orientación entrevistados destacan la importancia de la prevención como una herramienta clave para la toma de decisiones vocacionales. No se trata únicamente de brindar información superficial o genérica, sino de proporcionar contenido que realmente enriquezca el proceso de toma de decisiones. La prevención en Orientación vocacional se convierte en un proceso activo y estratégico que permite a las personas construir un proyecto de vida bien fundamentado. La función de programa de intervención se enfoca en realizar una labor preventiva, la persona profesional en Orientación identifica y aborda posibles dificultades antes del ingreso a la etapa escolar y durante todo el proceso educativo (Bisquerra, 1998, citado por Alvarado, et al., 2009).

Asimismo, se destaca el papel de la prevención el cual radica en generar conciencia en las personas sobre la importancia de tomar decisiones informadas. La responsabilidad del profesional en Orientación es proveer herramientas y conocimientos que permitan a las personas evaluar distintas opciones antes de elegir una carrera, evitando así la deserción o el descontento con su elección profesional. De esta manera, la prevención en la Orientación no solo responde a una necesidad inmediata, sino que también sienta bases sólidas para que las personas estudiantes puedan enfrentar futuras decisiones de manera autónoma y consciente.

Relacionado a esto, otro de los aspectos relevantes en el análisis de este principio es el impacto que puede tener la prevención en el proceso de elección de carrera y en el acompañamiento dentro de la educación superior. El enfoque de prevención en la Orientación es un elemento esencial que permite fortalecer los procesos de toma de decisiones, reducir riesgos y promover el desarrollo integral de las personas. A través de estrategias preventivas, se facilita no solo la elección vocacional, sino también la permanencia y el éxito dentro del

ámbito universitario, asegurando así que la comunidad estudiantil cuente con el apoyo necesario para desenvolverse de manera efectiva en su trayectoria académica y profesional.

### **Funciones del profesional en Orientación en el ámbito universitario**

Un aporte importante de la Orientación al ámbito universitario es la ejecución de las funciones específicas de la disciplina, desde una perspectiva científica. De forma general, las personas profesionales en Orientación que se han desempeñado en espacios educativos tienen una serie de tareas importantes que deben cumplir, bajo los principios de la profesión, sin embargo, como cada espacio laboral tiene sus particularidades, en el ámbito universitario se dan una serie de funciones necesarias para atender a la población estudiantil, según Repetto (2002), estos servicios deben estar alineados con los objetivos institucionales y las necesidades de las personas estudiantes. Estas funciones se articulan de manera integral para atender las diversas demandas de la comunidad universitaria. A continuación, se considera lo siguiente:

*“Entonces, las funciones, investigar, todo lo que implica el contexto, tomar en cuenta el contexto siempre, analizar las necesidades de los estudiantes, tanto colectivas como individuales, ver cómo podemos trabajar lo que es colectivo, a un nivel más amplio, de crear talleres, crear charlas, capacitaciones...la parte de la investigación, el análisis, intervención con grupos, intervención individual también, y buscar como en esas intervenciones o en ese trabajo incluir a la familia de la comunidad siempre.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*“Podríamos brindar asesoría o acompañamiento a los docentes, lo cual es sumamente importante. Muchos nos consultaban cosas básicas o sencillas, y también se les podría dar capacitación, como sobre cómo manejar la cohesión grupal o qué hacer en ciertas situaciones. En la Fidélitas también trabajamos con adecuaciones curriculares. Además, participar en semanas de bienvenida, orientación para estudiantes de nuevo ingreso e inducciones a la vida universitaria son funciones importantes.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

*“Bueno, yo lo veo como un intermediario entre el estudiante y cualquier cargo, ya sea profesor, administrativo, director de carrera, etcétera. Alguien que dé un*

*acompañamiento al estudiante durante toda la carrera, porque sinceramente, estamos solos. Es básicamente nosotros y el profesor, y ya. No hay nadie que nos guíe o que lleve ese proceso más allá de lo académico. Yo lo imagino como algo un poco más personal.*” (Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).

Uno de los aspectos clave en el desempeño del profesional en Orientación es la investigación y el análisis de las necesidades estudiantiles, tanto a nivel individual como colectivo. En este sentido, el profesional en Orientación no solo se encarga de la intervención directa con el estudiantado, sino que también diseña e implementa estrategias como talleres, charlas y capacitaciones, permitiendo así una cobertura más amplia de las necesidades que presenta la población. Esto es parte de la función de evaluación e investigación, la cual abarca todas las acciones que realiza el profesional para analizar los resultados e impactos de sus intervenciones. También incluye actividades para identificar necesidades de la población con la que trabaja (Mata, 2015).

Además, la integración de la familia y la comunidad en estos procesos es un factor determinante para garantizar un acompañamiento integral y efectivo, esto relacionado con el rol de asesor del profesional en Orientación, el cual está enfocado en brindar información y procesos de formación a familias. (Mata, 2015). Es importante mencionar que el trabajo con las familias es una modalidad de trabajo de la Orientación en la cual se abre el espacio para fomentar estrategias en las que se integren a las familias de la población estudiantil. Esto es importante en el contexto universitario, ya que en la mayoría de casos las familias se mantienen involucradas en los procesos educativos de las personas estudiantes.

Otro aspecto importante de las funciones de los profesionales en Orientación es el involucramiento en la planificación e implementación de adecuaciones curriculares, garantizando que las personas con necesidades específicas reciban el apoyo adecuado, esto es parte de la función de diagnóstico, en la cual se trabaja junto con el profesorado en la detección de estudiantes con necesidades educativas especiales (Bisquerra, 1998, citado por Alvarado, et al., 2009).

Por otra parte, la función del orientador universitario trasciende lo estrictamente académico, ya que también puede desempeñarse como un intermediario entre los estudiantes y las distintas instancias institucionales. En este sentido, su labor consiste en facilitar la comunicación entre estudiantes y docentes, el personal administrativo y los directores de

carrera, permitiendo que las personas estudiantes reciban el acompañamiento necesario a lo largo de su trayectoria académica. La ausencia de una figura de referencia dentro de la universidad puede generar un sentimiento de desorientación y desamparo en el estudiantado, por lo que la presencia de un profesional en Orientación se vuelve crucial para brindar un acompañamiento más personalizado, que vaya más allá de lo estrictamente académico y aborde también las inquietudes personales y vocacionales de las personas estudiantes.

### **Características del profesional en Orientación en el ámbito universitario**

El profesional en Orientación que se desempeña en el ámbito universitario debe contar con una serie de características que le permitan responder de manera efectiva a las diversas necesidades de la población estudiantil y a las particularidades del contexto académico. A diferencia de otros niveles educativos, la educación superior presenta un entorno más dinámico y heterogéneo, en el cual los estudiantes pueden encontrarse en diferentes etapas de su vida, lo que demanda que el orientador posea habilidades específicas para brindar un acompañamiento adecuado. Se consideran los siguientes comentarios:

*“[...] la proactividad, tal vez en una universidad no hay nada estipulado de sus funciones y decir yo qué puedo aportar aquí, qué puedo hacer. También la organización, todo lo que es el liderazgo, llevar a cabo todas estas actividades, todas estas estrategias, tiene que ser una persona empática que siempre busque ponerse en el lugar de la otra persona, y la parte de escucha activa.” (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).*

*“[...] una persona totalmente adaptable, estamos hablando que cuando estamos en educación superior tenemos personas jóvenes hasta edad intermedia e incluso adultos mayores. Entonces, tenemos que ser muy versátiles; ser proactivos es fundamental y también creativos, ... Y creo que otra de las habilidades es resolución de conflictos, comunicación efectiva y comunicación asertiva. Creo que es importante destacar ahí sus diferencias y también mucha inteligencia emocional. O sea que sea capaz de autogestionar sus emociones.” (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).*

*“[...] creo que la proactividad y el enfoque al cliente son clave, el autoaprendizaje es importante porque siempre hay cosas nuevas. Otras habilidades necesarias son la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y el manejo de grupo, que son propias de la disciplina. Más allá de eso, diría que también es clave la flexibilidad y la organización del tiempo.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

Uno de los rasgos fundamentales del profesional en Orientación es la proactividad, ya que en muchos casos las funciones dentro de una universidad no están completamente estructuradas, lo que exige que el profesional tome la iniciativa para definir y ejecutar estrategias. Esto implica la capacidad de identificar oportunidades de mejora, proponer soluciones innovadoras y liderar actividades que fortalezcan el bienestar y el desarrollo integral de la población. En este sentido, la organización y el liderazgo también resultan esenciales, pues permiten coordinar de manera efectiva programas y actividades orientadoras en un entorno en constante cambio.

Asimismo, la versatilidad y la adaptabilidad son competencias clave para el ejercicio de la Orientación en la universidad. Al tratarse de un espacio donde confluyen estudiantes de diversas edades y trayectorias de vida, el profesional debe ser capaz de ajustar sus estrategias de intervención según las necesidades particulares de cada persona. La flexibilidad, tanto en la planificación de acciones como en la gestión del tiempo, contribuye a que el orientador pueda atender de manera eficiente a una comunidad estudiantil diversa y en constante transformación. La persona profesional en Orientación debe demostrar las habilidades para diseñar, implementar y evaluar programas e intervenciones de asesoramiento. (Bereciartua, et al., 2020, pp.76-77).

Otro aspecto relevante es la comunicación, particularmente la comunicación asertiva y efectiva, que le permite al profesional en Orientación establecer relaciones de confianza con los estudiantes y con otros actores dentro de la universidad. La capacidad de escucha activa y la empatía también juegan un papel crucial, ya que posibilitan una comprensión profunda de las inquietudes y necesidades de las personas, favoreciendo así un acompañamiento más personalizado y significativo. Además, la habilidad para la resolución de conflictos es indispensable en el ámbito universitario, donde pueden surgir situaciones

que requieran mediación y negociación para garantizar un ambiente de convivencia armonioso.

Por otra parte, la inteligencia emocional y la autogestión de emociones son competencias fundamentales en el desempeño de la Orientación universitaria. La labor del profesional en Orientación implica un contacto constante con situaciones que pueden ser emocionalmente desafiantes, por lo que resulta crucial que el profesional posea la capacidad de manejar sus propias emociones de manera adecuada y mantener una actitud equilibrada ante los distintos retos que enfrenta. Finalmente, el autoaprendizaje se convierte en una cualidad indispensable, dado que el entorno universitario está en permanente evolución y exige que el profesional en Orientación se mantenga actualizado en cuanto a nuevas metodologías, tendencias educativas y herramientas de intervención, es necesario que demuestre habilidades y conocimiento relativos al uso efectivo y apropiado de las nuevas tecnologías (Bereciartua, et al., 2020, pp.76-77).

## **Unidad de análisis II: Procesos clave de atención estudiantil universitaria**

El desarrollo de la disciplina de Orientación conlleva procesos clave de atención estudiantil universitaria que deben ser implementados en un Departamento de Orientación Universitaria; para Gil (2002) estos procesos se realizan por medio de los servicios que deben ser implementados en el abordaje de la población a través del servicio de atención estudiantil universitaria.

En este estudio los procesos clave de atención estudiantil cumplen con la función de definir el área de acción de la disciplina en el ámbito universitario, es decir, identifica aquellos procesos esenciales que deben existir en un espacio universitario, estos procesos permiten llevar a la práctica y vivenciar, todos los aportes de la disciplina de Orientación en el ámbito universitario de forma ejecutada. Este apartado considera 4 categorías de análisis, en las que se evidencian diferentes procesos que cumplen una función importante dentro del espacio de trabajo universitario para los profesionales en Orientación.

## **Retención estudiantil**

El fenómeno de deserción en el ámbito universitario es muy común, debido a los diferentes factores que influyen en la permanencia universitaria, lo cual lleva a la necesidad de buscar estrategias para implementar procesos que combatan con la deserción, según López (2019), estas unidades son clave para mejorar la experiencia estudiantil, reducir la deserción y promover el desarrollo integral. Por lo tanto, desde la disciplina de Orientación, la retención estudiantil es un proceso al cual se le debe dar la suficiente atención, los servicios de Orientación se convierten en un elemento clave para promover la inclusión, la equidad y el éxito educativo en la educación superior (Organización de las Naciones Unidas, 1998). Ante esto se consideran las siguientes evidencias:

*"Es importante manejar la deserción con estrategias de retención. Las universidades deben comprender que retener estudiantes es parte de su compromiso." (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).*

*"La clave para evitar la deserción es un acompañamiento constante, con seguimiento personalizado a los estudiantes en riesgo, ver cuáles son las necesidades que tiene la población y qué forma podemos gestionar como un centro educativo de educación superior para que estas personas se mantengan con nosotros, hay muchas cosas que comprender y que hacerle ver a las universidades que también son humanos y así como invierten para traerlos que inviertan en retenerlos." (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).*

*"Una parte importante de este trabajo es ayudar a estudiantes que se están reintegrando a la universidad, ya sea porque habían abandonado sus estudios o porque vienen de otros lugares. Aquí entra el proceso de acompañamiento, de cómo se adaptan nuevamente a la vida universitaria." (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).*

*"En una universidad pequeña como esta, pasa mucho que los estudiantes dejan materias de lado. Esto puede ser por enfocarse en su trabajo, en su familia, o en cualquier otra cosa. Tener ese apoyo de orientación ayudaría a evitar que esas*

*materias se acumulen hasta que se conviertan en un obstáculo tan grande que lo más fácil sea abandonar la carrera y pensar en retomarla en otro momento." (Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).*

*"Creo que un departamento de orientación podría tener un impacto realmente potente, especialmente si lo basamos en lo que pasó el cuatrimestre anterior. En la UC, por ejemplo, casi de 10 a 15 estudiantes de arquitectura se fueron debido a un problema con la directora de carrera, porque hubo malentendidos y errores de comunicación. Mucha gente se fue simplemente porque pensó que no podía continuar con la carrera, o porque tenía otras ocupaciones que les impedían seguir. En este tipo de situaciones, tener un orientador hubiera sido clave." (Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).*

*"[...] si un estudiante elige estudiar ingeniería electromecánica, pero se da cuenta de que no tiene habilidades en matemáticas, lo que podría hacer que deserte, un orientador experto puede intervenir y decirle, "mira, tal vez ingeniería electromecánica no es lo tuyo, pero podrías considerar ingeniería industrial, que está relacionado y tiene aspectos similares". Esto puede ser clave para que el estudiante no abandone su carrera, y además, el orientador podría ayudar a gestionar la convalidación de materias y guiarlo en el proceso de cambiar de carrera si es necesario. Esto es fundamental para la retención del estudiante." (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).*

*El orientador juega un papel esencial en la experiencia estudiantil, porque puede ayudar a que el estudiante se quede en la institución al ofrecerle alternativas. Si, por ejemplo, de 10 estudiantes que se quieren ir, 3 lo hacen porque sienten que no están en la carrera correcta, es responsabilidad del orientador ayudar a que esos estudiantes encuentren la orientación que necesitan para continuar." (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).*

*[...] se podría fomentar la permanencia del estudiante en la universidad. Esto es clave porque, en ese contexto, la carrera no se convierte en un fin en sí mismo, sino en un medio para alcanzar las diversas metas que el estudiante se plantea a lo largo de su trayectoria académica y personal. De esta manera, la orientación no solo apoya el desarrollo profesional del estudiante, sino también su desarrollo integral, permitiéndole dar sentido a su experiencia educativa.”* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

Desde la perspectiva de la Orientación, la retención estudiantil debe ser abordada con estrategias proactivas que incluyan un seguimiento personalizado de las personas en riesgo de abandonar la universidad. La prevención de la deserción implica comprender las necesidades de la población estudiantil y gestionar recursos para que la universidad no solo sea un espacio de formación académica, sino también un entorno que brinde apoyo integral a sus estudiantes. Esto requiere un cambio de enfoque por parte de las instituciones, donde la retención estudiantil no se perciba solo como un asunto administrativo, sino como un compromiso institucional con el bienestar de la comunidad universitaria.

Uno de los factores clave en este proceso es el acompañamiento constante. Las personas estudiantes que enfrentan dificultades en su adaptación al entorno universitario, que regresan a la universidad después de una pausa o que provienen de contextos diversos, pueden beneficiarse enormemente de un proceso de Orientación que les ayude a reintegrarse de manera efectiva:

La etapa universitaria, es un momento clave en el que se toman decisiones que trascenderán la vida entera y el alumno se enfrenta a situaciones nuevas tanto en el ámbito personal como en el académico de la vida del joven estudiante, en el que se produce un importante proceso de desarrollo y maduración personal y que por tanto es un momento en el que es preciso acompañar y formar. (Espinosa y Granados, s.f., pp. 2-3)

La adaptación es un factor determinante en la permanencia del estudiantado y la presencia de un profesional en Orientación que brinde apoyo en este proceso puede marcar la diferencia entre la continuidad y la deserción académica.

Además, el apoyo en la planificación académica es crucial para evitar que los estudiantes acumulen materias pendientes o enfrenten dificultades que puedan convertirse en obstáculos insuperables. En muchos casos, las personas dejan cursos de lado debido a otras responsabilidades, como el trabajo o la familia, y, sin un sistema de apoyo adecuado, la acumulación de materias puede hacer que sientan que la única opción viable es abandonar la universidad. Aquí, el rol del profesional en Orientación es vital, pues puede ayudar a las personas estudiantes a organizar su carga académica, gestionar su tiempo de manera eficiente y encontrar alternativas que les permitan continuar con sus estudios.

Otro aspecto relevante es la intervención en situaciones de conflicto o desinformación que pueden afectar la permanencia universitaria. Problemas de comunicación dentro de la institución, como los malentendidos entre estudiantes y otros encargados en la universidad, pueden derivar en la deserción de un número significativo de estudiantes, cuando en realidad la solución podría haberse encontrado mediante el diálogo y la mediación. En estos casos, la figura del profesional en Orientación resulta esencial para brindar claridad en los procesos y facilitar el acceso a soluciones viables; el profesional en Orientación, desde su función asesora, puede guiar, ayudando a otras personas a identificar dificultades en sus acciones y obteniendo beneficios indirectos a través de su orientación, evitando así que los estudiantes abandonen sus estudios por falta de información o asesoramiento adecuado. (Mata, 2015).

Asimismo, la Orientación vocacional juega un papel fundamental en la retención estudiantil. La elección de una carrera es un proceso complejo, y en ocasiones, los estudiantes descubren que la opción que eligieron no se ajusta a sus habilidades o intereses. En estos casos, la labor del profesional en Orientación es crucial para ofrecer alternativas y evitar la deserción. Un profesional en Orientación con experiencia puede acompañar al estudiantado a explorar opciones afines dentro de su campo de interés, gestionar cambios de carrera de manera ordenada y facilitar la convalidación de materias, permitiendo que el estudiante continúe su formación sin sentirse frustrado o desmotivado.

En última instancia, la retención estudiantil debe ser vista como un proceso integral que no solo busca evitar el abandono académico, sino que también promueve procesos más humanos en la universidad, tomando en cuenta que si una persona decide irse de la universidad no es únicamente una cantidad monetaria la que se deja ir, pero también una

persona que requiere de apoyo y la universidad puede ser el espacio que le permita realizarse en todas sus metas y sueños.

### **Atención a estudiantes universitarios regulares**

En la práctica orientadora, la atención a personas es uno de los aspectos que ha predominado, este aporte a los diversos espacios de ejecución de la carrera permite que en donde haya personas, pueda existir un espacio para la profesión; es a través de esto que la Orientación cumple su objeto de estudio: potenciar a las personas a través de procesos que contribuyan a su desarrollo integral. Su labor se concreta en dos áreas: el apoyo al aprendizaje a través de estrategias curriculares y la provisión de recursos complementarios mediante acciones extracurriculares. (Salmerón, 2001, p.12). En respaldo de lo anterior, así lo refieren:

*"Creo que ese es uno de los servicios que la U definitivamente debería mejorar. Conozco a muchos compañeros, e incluso a mí me ha pasado, que hemos tenido alguna situación no muy favorable, ya sea con una profesora o incluso con un director de carrera. Y siento que, si hubiera existido alguien en una posición de orientador u orientadora, esa situación probablemente habría sido mucho más llevadera y se habría podido resolver de una manera más adecuada y efectiva."* (Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).

*"Cuando uno llega a la universidad, lo que espera es enfocarse en las clases, estudiar, y ver cómo avanza en la carrera. Pero también se encuentra con muchas situaciones complicadas. Por eso, contar con un orientador que brinde apoyo en esos momentos de duda o crisis puede marcar la diferencia entre seguir adelante o abandonar. Un departamento de orientación podría reducir esos problemas, fortalecer la relación entre el estudiante y la universidad, y ayudar a prevenir que más estudiantes se sientan desmotivados o perdidos en el proceso."* (Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).

*"Si un estudiante se siente apoyado y atendido, no solo será más probable que se quede en la universidad, sino que también desarrollará un sentido de pertenencia."*

*Actualmente, muchas veces se percibe que la universidad ve a los estudiantes como números o mensualidades, no como personas. Esto deshumaniza la experiencia educativa, enfocándose únicamente en que paguen, cumplan y saquen más de 70 en sus materias.”* (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

*“[...] si se ofreciera un seguimiento personalizado, donde el estudiante se sintiera valorado como ser humano, no solo mejoraría su experiencia, sino que también fortalecería su lealtad a la institución, un estudiante que se siente acompañado estaría más dispuesto a continuar su formación en la misma universidad, ya sea con una especialidad o posgrado. Este sentimiento de importancia y cuidado puede hacer que el estudiante recomiende la institución.”* (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

*“[...] una vez dentro, el estudiante enfrenta crisis, ambivalencias, y una serie de situaciones propias de su desarrollo. Aquí es donde entra la orientación, no para limitarse a aplicar una prueba y dar respuestas rápidas, sino para ofrecer un face-to-face que refleje humanidad en los procesos universitarios.”* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

*“[...] en universidades privadas, es esencial que el estudiante sienta un calor humano auténtico. Que perciba empatía por parte de los profesionales, autenticidad en el trato, y una aceptación genuina como nuevo miembro de la comunidad universitaria. Esto no solo fortalece su confianza en la institución, sino que también refuerza su vínculo con la marca que eligió.”* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

Las experiencias del estudiantado resaltan la ausencia de un apoyo formalizado dentro de la estructura universitaria. Se evidencia que, en múltiples ocasiones, se enfrentan a conflictos con otras figuras universitarias sin contar con un mediador que les ayude a gestionar dichas situaciones de manera efectiva. La falta de una figura orientadora en estos casos deja a los estudiantes en un estado de vulnerabilidad, lo que en algunos casos puede afectar su permanencia en la universidad o su bienestar emocional. Esta carencia refuerza la

necesidad de establecer un departamento de Orientación que brinde acompañamiento en la resolución de conflictos y en la adaptación de las personas estudiantes al entorno académico.

Por otra parte, el proceso de formación universitaria no solo implica el aprendizaje de contenidos disciplinares, sino también el desarrollo de habilidades socioemocionales que permitan al estudiantado afrontar los retos propios de la vida universitaria. En este sentido, la Orientación puede desempeñar un papel clave al ofrecer apoyo en momentos de crisis, incertidumbre o desmotivación. La implementación de un departamento de Orientación puede contribuir a fortalecer la relación entre las personas estudiantes y la universidad, permitiéndoles sentirse respaldados en su trayectoria académica. La percepción de un acompañamiento genuino y continuo puede marcar la diferencia entre la permanencia y la deserción. Moreno (1999), citado por Gil (2002), menciona que uno de los procesos que debe brindarse en los espacios universitarios es el apoyo a estudiantes para que desarrollen aspectos personales y emocionales.

Asimismo, los testimonios evidencian que el sentido de pertenencia es un factor determinante en la experiencia universitaria. Cuando las personas estudiantes se sienten escuchados, comprendidos y apoyados, no solo aumenta su motivación, también se refuerza su lealtad hacia la institución. La ausencia de un sistema de apoyo adecuado puede generar una visión instrumentalizada de la educación superior, donde las personas perciben que la universidad prioriza aspectos administrativos y económicos sobre el bienestar estudiantil. En contraste, la presencia de un profesional en Orientación que ofrezca seguimiento personalizado y un trato humanizado fomentaría un vínculo más sólido con la institución, incentivando incluso la continuidad de estudios en programas de posgrado o especialización.

Desde un enfoque más amplio, la Orientación en el contexto universitario no debe limitarse a la aplicación de pruebas vocacionales o a la solución inmediata de problemas específicos. Su papel es mucho más profundo, pues implica generar espacios de diálogo que reconozcan la individualidad de cada estudiante y ofrezcan respuestas integrales a sus necesidades. La intervención de un profesional en Orientación permitiría humanizar los procesos académicos y administrativos, promoviendo un ambiente universitario más inclusivo, empático y orientado al desarrollo integral del estudiante.

En este sentido, la Orientación adquiere especial relevancia en universidades privadas, donde la percepción del estudiante sobre el trato recibido puede influir

significativamente en su permanencia y en su compromiso con la institución. La empatía, la autenticidad en el trato y la construcción de una comunidad universitaria cohesionada son elementos esenciales para fortalecer el sentido de pertenencia y mejorar la experiencia educativa.

### **Proceso vocacional – ocupacional**

Este proceso hace referencia al acompañamiento que se puede brindar a las personas en la elección de carrera, el ingreso al mundo del trabajo y el fortalecimiento de habilidades que le permita a la persona el desarrollo de su proyecto de vida, se puede entender como un conjunto de estrategias, técnicas y procesos que buscan facilitar el autoconocimiento, la toma de decisiones y la adaptación del individuo a las demandas del mercado de trabajo, para lograr una integración satisfactoria en el ámbito académico y profesional (Cordero, 2002). A este respecto, mencionan:

*"Pienso que hace falta una persona que realmente ayude a los estudiantes en el momento de elegir su carrera. Muchas veces uno llega a la universidad y simplemente le entregan la información básica, como el plan de estudios o el monto de la matrícula, pero no se toma en cuenta si esa elección realmente encaja con lo que uno quiere o necesita. Sería ideal que hubiera alguien con quien uno pudiera conversar y que ayudara a reflexionar sobre la decisión, preguntando cosas como: "¿Esto es lo que te gusta de verdad? ¿Estás seguro? ¿Te has planteado otra opción que podría interesarte más?". Ese tipo de orientación podría evitar que los estudiantes elijan carreras solo por presión o por falta de información." (Estudiante universitario 1, entrevista semiestructurada).*

*"Pienso que sería muy útil que se brinde una preparación integral para la empleabilidad, independientemente de si la persona ya tiene un trabajo. Por ejemplo, hay estudiantes que nunca han pasado por una entrevista formal, ya sea porque fueron recomendados y directamente comenzaron a trabajar o porque nunca buscaron empleo antes. También es posible que alguien esté estudiando una carrera totalmente nueva, como arquitectura, y no tenga idea de cómo presentarse en una*

*entrevista en ese ámbito. Preparar a los estudiantes para este tipo de situaciones no solo les da herramientas prácticas, sino que también les brinda confianza. Saber qué pueden preguntar en una entrevista, cómo estructurar un currículum y cómo destacarse profesionalmente es crucial, especialmente para quienes están dando sus primeros pasos en el mercado laboral o cambiando de carrera.”* (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

*“Quizás podría ser enseñándoles cómo crear su currículum, cómo desenvolverse durante una entrevista, cómo saber venderse en general. También podrían ayudarles dándoles tips sobre dónde buscar trabajo, especialmente en empresas relacionadas con lo que están estudiando o con su carrera. Esto sería muy útil para conectar a los estudiantes con oportunidades.”* (Estudiante universitario 4, entrevista semiestructurada).

*“[...] el proceso vocacional - ocupacional, si ya elegí carrero entonces de estas áreas en cual me gustaría enfatizar más adelante, en cual quiero sacar mi licenciatura, para la parte ocupacional que habilidades tengo que desarrollar, si yo quiero trabajar en X áreas.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*“[...] creo que nosotros aparte de la prevención y la orientación vocacional tenemos que apoyar en el desarrollo de habilidades poderosas, entonces en este caso creo que lo que aplicaría sería que se pudiera también integrar la parte en la cual el orientador apoya el proceso de inserción a lo que sería el mundo laboral, creo que eso le daría como un plus a ese departamento, se trabaja la prevención, la vocación y la ocupación, entonces básicamente un servicio de orientación vocacional – ocupacional.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] estaría la parte académica. Aquí incluiría cosas como explicarle al estudiante de qué se trata cada materia, porque a veces uno ve un nombre en el plan de estudios, pero no tiene ni idea de qué es, sobre todo, revisar si el estudiante trae la base necesaria para esa carrera. Si no, que puedan recomendar cursos de nivelación, como en matemáticas o algo que haga falta y en la parte de empleabilidad, que*

*también es clave. Aquí pienso en cosas como enseñar a hacer un buen currículum, simular entrevistas laborales y todo eso, porque muchas veces nadie te lo enseña. Incluso sería útil que te expliquen cómo adaptar el currículum al perfil de tu carrera o cómo prepararte para entrevistas formales.”* (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

Los testimonios recabados evidencian una necesidad latente de apoyo en el proceso de elección de carrera. Las personas estudiantes expresan que, al ingresar a la universidad, reciben información técnica sobre los planes de estudio y costos de matrícula, pero carecen de un espacio donde puedan reflexionar sobre si su elección es realmente la más adecuada para sus intereses y habilidades. La ausencia de un acompañamiento en esta etapa crítica puede llevar a que los estudiantes elijan una carrera por presión social, falta de información o desconocimiento de otras opciones, lo que posteriormente podría traducirse en insatisfacción académica o incluso en deserción universitaria. Un servicio de Orientación en esta área permitiría generar instancias de diálogo donde el estudiantado puedan analizar sus motivaciones, explorar diversas alternativas y tomar decisiones más conscientes y fundamentadas (Salmerón, 200).

Más allá de la elección vocacional, la inserción en el mundo laboral representa otro desafío significativo para las personas estudiantes. Los testimonios reflejan que muchos enfrentan barreras al momento de buscar empleo, ya sea por falta de experiencia en entrevistas laborales, desconocimiento sobre cómo estructurar un currículum o inseguridad en cuanto a sus habilidades profesionales. Esto es particularmente relevante en el caso de estudiantes que están ingresando por primera vez al mercado laboral o aquellos que están realizando un cambio de carrera. La implementación de estrategias que brinden preparación integral para la empleabilidad, como simulaciones de entrevistas, talleres de elaboración de currículums y orientación sobre búsqueda de empleo, fortalecería la conexión con el entorno laboral (Salmerón, 2001).

Además de las habilidades técnicas, el proceso vocacional-ocupacional también implica el desarrollo de habilidades transversales que son clave en el ámbito profesional. Los profesionales en Orientación entrevistados destacan la importancia de trabajar en el fortalecimiento de competencias como la comunicación efectiva, la autoconfianza y la capacidad de adaptación, ya que estas habilidades pueden marcar la diferencia en el

desempeño y crecimiento profesional de los estudiantes. Asimismo, se resalta la necesidad de que la Orientación no solo se limite a la elección de carrera o la prevención de la deserción, sino que también incluya un enfoque de acompañamiento en la transición hacia el mundo laboral, ofreciendo un servicio integral que abarque tanto la vocación como la ocupación. Salmerón (2001), menciona que una de las funciones de la Orientación universitaria es la “formación para la inserción laboral, ofreciendo herramientas y habilidades esenciales para afrontar la búsqueda de empleo.” (pp. 13 – 14).

Otro aspecto relevante dentro del proceso vocacional-ocupacional es el acompañamiento en la trayectoria académica del estudiante. Se menciona la importancia de orientar a las personas no solo en la elección de su carrera, sino también en la comprensión de su plan de estudios, asegurando que cuenten con las bases necesarias para su formación. En este sentido, un departamento de Orientación podría ofrecer asesoría sobre cursos de nivelación y recomendaciones para fortalecer conocimientos en áreas clave, especialmente en materias fundamentales para ciertas carreras. Esta labor permitiría que las personas estudiantes inicien su formación con mayor claridad y seguridad, reduciendo la posibilidad de frustraciones o dificultades académicas posteriores.

El proceso vocacional-ocupacional en la universidad requiere una atención integral que contemple desde la elección de carrera hasta la inserción laboral, pasando por el desarrollo de habilidades clave para el éxito profesional. La creación de un departamento de Orientación que apoye en estos aspectos no solo facilitaría una toma de decisiones más informada y consciente, sino que también contribuiría a la formación integral del estudiantado.

### **Proceso personal – social**

El proceso personal – social hace referencia a la atención que se brinda a las personas orientadas en el área socioemocional, incluyendo el fortalecimiento de los aspectos internos y externos del ser humano. Las personas profesionales en Orientación tienen el propósito de guiar a las personas estudiantes para que aprendan a conocer, ser, hacer y convivir en el medio escolar, familiar y social con un sentido de autorregulación, autorrealización, interdependencia y compromiso personal-social. (MEP, 2017). Ante esto, las personas entrevistadas comentan:

*“[...] lo personal social, no se debe descuidar; los estudiantes necesitan tener un tiempo personal, socializar con otras personas, que la U no es solamente ir y sentarme a un aula o conectarme a una computadora, sino también interactuar con nosotros compañeros. Entonces, todo eso que implica la interacción, la socialización con nosotros también es un proceso que debe estar presente.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada)

*“Creo que el enfoque en la parte emocional es crucial, ya que en la universidad rara vez se toma en cuenta. Se espera que los estudiantes pasen las materias sin importar su carga emocional o cuántas materias estén cursando. Esto, aunque es un aprendizaje personal, también puede ser demasiado, y la parte emocional queda completamente de lado. En carreras como psicología se toca más este tema, pero en otras como arquitectura, donde no hay un enfoque en lo emocional, se deja de lado completamente.”* (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

*“Además, en la universidad se forma a los estudiantes como profesionales, pero no se les da el seguimiento emocional necesario. Aunque se les hace seguimiento administrativo, no se les apoya en cómo se sienten, si están teniendo problemas con alguna materia, si necesitan tutorías adicionales o apoyo emocional. En la universidad se da por hecho que ya son adultos, pero aun así tienen necesidades emocionales que deben ser atendidas.”* (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

*“Creo que también es importante trabajar las habilidades sociales e interpersonales, ya que en la universidad el entorno social es muy diferente al del colegio, especialmente para los de primer ingreso. Los estudiantes que vienen de otras universidades también traen consigo una forma distinta de adaptarse. Es clave desarrollar habilidades de comunicación y saber cómo manejar la salud mental, porque algunas carreras, como psicología, exigen que los estudiantes cuiden su bienestar emocional para poder atender a pacientes. Cada carrera debe tener claro el perfil de habilidades que requiere el estudiante, no solo el plan de estudio, sino*

*también las competencias personales necesarias para seguir el camino académico.”*  
(Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

*“[...] un área socioemocional, porque esa parte es súper importante. Que incluyan herramientas para manejar el estrés, la ansiedad, o incluso cosas más profundas.”*  
(Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).

*“[...] creo que sería muy bueno incluir temas de apoyo en salud mental, que también pueden ser de gran ayuda para los estudiantes que necesiten ese tipo de orientación.”*  
(Estudiante universitario 4, entrevista semiestructurada).

La información recabada refleja una carencia de atención en el área socioemocional dentro de la universidad, a pesar de su impacto en el desempeño académico y el bienestar integral de las personas estudiantes. Se destaca la importancia de generar espacios que favorezcan la socialización y la integración, ya que la experiencia universitaria no debe reducirse únicamente a la asistencia a clases o a la interacción virtual. La falta de oportunidades para el encuentro y la convivencia puede afectar el sentido de pertenencia del y dificultar su adaptación al entorno universitario. Un servicio de Orientación que contemple este aspecto podría fomentar actividades y estrategias que propicien la interacción y la construcción de redes de apoyo entre los estudiantes.

Otro punto crítico señalado en los testimonios es la falta de atención a la salud emocional de los estudiantes universitarios. Se menciona que, aunque el sistema universitario se enfoca en el rendimiento académico, pocas veces se considera la carga emocional que esto implica. La presión por aprobar materias, el manejo de múltiples responsabilidades y la falta de estrategias para gestionar el estrés pueden afectar el bienestar de los estudiantes, y en muchos casos, no existe un acompañamiento institucional que atienda estas necesidades. Si bien algunas carreras como Psicología pueden abordar estos temas en su formación, en la mayoría de programas académicos la dimensión emocional se ignora completamente. Esto evidencia la necesidad de incorporar en la universidad servicios de Orientación que brinden apoyo en la gestión emocional, proporcionando herramientas para afrontar el estrés, la

ansiedad y otros desafíos psicológicos que pueden surgir a lo largo de la trayectoria académica.

Asimismo, se resalta la ausencia de un seguimiento integral del estudiante que contemple no solo aspectos administrativos, sino también el estado emocional y las dificultades académicas que puedan enfrentar. Actualmente, el acompañamiento en la universidad se centra en aspectos formales, como la inscripción de materias o el cumplimiento de requisitos, sin un monitoreo del bienestar emocional de los estudiantes. La percepción de que los estudiantes universitarios, por ser adultos, no requieren apoyo socioemocional puede resultar perjudicial, ya que las dificultades personales pueden afectar su desempeño académico e incluso llevarlos a la deserción.

Uno de los procesos clave en la atención estudiantil universitaria es el apoyo psicosocial, realizando intervenciones en áreas como manejo del estrés, ansiedad y demás desafíos emocionales (García-García, 2016). El departamento de Orientación podría ofrecer espacios de escucha y apoyo para que los estudiantes expresen sus inquietudes, reciban asesoría y accedan a recursos que favorezcan su bienestar emocional.

El desarrollo de habilidades interpersonales es otro aspecto crucial dentro del proceso personal-social. La transición del colegio a la universidad representa un cambio significativo en el entorno social de las personas estudiantes, lo que puede generar dificultades de adaptación. Además, las personas provenientes de otras universidades enfrentan desafíos distintos en cuanto a su integración en un nuevo contexto académico. La Orientación en esta área debe fomentar el desarrollo de habilidades, como la comunicación, la construcción de relaciones saludables y la gestión de la salud mental, asegurando que los estudiantes cuenten con herramientas para desenvolverse en el entorno universitario y en su futura vida profesional. (Molina, 2001).

Se enfatiza la importancia de incluir dentro de los servicios de Orientación herramientas para el manejo del estrés y la ansiedad, así como espacios de apoyo en salud mental. En un contexto universitario donde la carga académica y las exigencias personales pueden generar altos niveles de presión, contar con estrategias para gestionar estas emociones puede marcar la diferencia en la experiencia estudiantil. La implementación de talleres, grupos de apoyo y asesoría dentro de la universidad permitiría atender esta necesidad de

manera efectiva, brindando al estudiantado el acompañamiento necesario para el adecuado afrontamiento de las diversas situaciones a nivel socioemocional.

### **Servicios esenciales en el Departamento de Orientación Universitaria.**

En la implementación de la labor orientadora se brindan servicios prioritarios en un Departamento de Orientación. Estos hacen referencia a aspectos que son una necesidad para la población universitaria, lo cual es una competencia imprescindible para el profesional en Orientación, el diseñar e implementar programas y servicios que se ajusten a las necesidades de las personas estudiantes (Bereciartua, et al., 2020, p.82). Relacionado con esto, las personas entrevistadas mencionan:

*"[...] la riqueza de un profesional de Orientación en una universidad puede hacer toda una revisión y ayudar mucho en los procesos previos a la hora de la elección, y que la persona se sienta acompañada, que no sea solo un asunto de llegar y matricularse, sino que existan ya talleres, como taller 1, taller 2, donde todo estudiante que llegue, por ejemplo, a la Universidad Central, tenga como requisito llevar un taller de orientación vocacional. En ese taller se podría presentar la parte colectiva y, luego, cuando el profesional establece alguna debilidad, se trabajaría también a nivel individual. Inclusive, si fuera necesario, en otra modalidad de atención, que también podría ser en pequeños grupos, porque uno podría darse cuenta de alguna situación en la que un grupo de estudiantes esté enfrentando la misma problemática y poderla atender." (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).*

*"También sería ideal que se reforzara el tema de las charlas y talleres. Aunque ya existen muchas actividades de este tipo, la mayoría son presenciales y a veces resulta difícil asistir por cuestiones de tiempo. Tal vez se podrían hacer más charlas virtuales o híbridas, para que más estudiantes puedan participar sin importar sus horarios o disponibilidad. Estas actividades podrían enfocarse en temas como manejo del estrés, organización del tiempo, o incluso cómo mejorar el rendimiento académico. Creo que esto ayudaría mucho a que los estudiantes se sientan más apoyados y a que puedan*

*encontrar soluciones más completas a sus problemas, ya sea en lo académico o en lo personal.” (Estudiante universitario 1, entrevista semiestructurada).*

*“También sería importante que los estudiantes sepan sobre los apoyos disponibles, como las adecuaciones para estudiantes con necesidades específicas o apoyo emocional. Esto es especialmente relevante para los de primer ingreso, quienes suelen sentirse perdidos y pensar en cambiarse de carrera en los primeros meses.” (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).*

*“[...] sería apoyo curricular, para quienes tienen necesidades especiales, como déficit de atención, o simplemente les cuesta más aprender ciertas cosas. Que ofrezcan tutorías o cursos de refuerzo, algo que los ayude a ponerse al día o superar esas dificultades [...]” (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).*

*“Creo que sería muy útil que cada cierto tiempo se hicieran intervenciones con los estudiantes, para ayudar a evitar que deserten o abandonen sus materias o carreras. También sería importante que se les ofrezcan citas para hablar con el orientador, para que puedan discutir temas que les preocupen o resolver dudas. Además, siento que la resolución de problemas internos dentro de la universidad es algo que tal vez hace falta, y un servicio de orientación podría apoyar en eso de manera efectiva.” (Estudiante universitario 4, entrevista semiestructurada).*

Las personas entrevistadas destacan la relevancia de la Orientación Vocacional como un proceso continuo. En este sentido, se propone la implementación de talleres estructurados que faciliten la elección de carrera. A través de este servicio, las personas estudiantes pueden recibir información clave sobre su futuro académico y profesional, además de contar con seguimiento individual, de forma más personal o directa, abordando necesidades específicas, o grupal, de forma colectiva en un espacio que aborde necesidades más generales. (Robles y Murillo, 2015). Se recomienda habilitar citas individuales con profesionales en Orientación, para que las personas estudiantes puedan expresar sus inquietudes y recibir asesoría sobre diversos temas, tanto académicos como personales.

Por otra parte, se resalta la importancia de implementar espacios de formación y apoyo. Si bien actualmente existen charlas y talleres, muchas de estas actividades se desarrollan de forma presencial, lo que limita la participación de algunos estudiantes. En consecuencia, se recomienda la implementación de formatos híbridos o virtuales, lo cual permitiría una mayor accesibilidad a este servicio de atención.

Uno de los servicios es el brindar información accesible sobre los apoyos curriculares disponibles. Se menciona que, en múltiples ocasiones, los estudiantes desconocen la existencia de recursos como adecuaciones académicas, fomentando estrategias para garantizar un espacio que sea más inclusivo. (García-García, 2016). Por consiguiente, se sugiere fortalecer la divulgación de estos servicios, especialmente entre los de primer ingreso, quienes suelen experimentar mayor incertidumbre en su proceso de adaptación a la vida universitaria.

Se enfatiza la importancia de establecer servicios de tutorías o cursos de refuerzo, dirigidos a aquellos estudiantes que enfrentan dificultades en su proceso de aprendizaje. Específicamente, se plantea que esta estrategia beneficiaría a quienes presentan necesidades educativas particulares, como déficit de atención, o bien a quienes requieren fortalecer ciertas competencias para alcanzar un mejor desempeño. Por esta razón, contar con espacios de apoyo curricular contribuiría significativamente a la nivelación académica y al fortalecimiento de la confianza en el propio aprendizaje.

### **Proceso de vinculación universitaria**

Este proceso hace referencia a la integración del Departamento de Orientación Universitaria dentro de la estructura institucional, promoviendo su articulación con distintos ámbitos de la universidad. Para ello, la disciplina de Orientación puede desempeñar un papel clave mediante la aplicación de enfoques científicos y metodológicos que fortalezcan la formación integral del estudiantado. A través de esta vinculación, se busca contribuir al desarrollo de estrategias institucionales que mejoren la experiencia universitaria y favorezcan el bienestar estudiantil. Se destacan tres espacios de vinculación importantes, los cuales se detallan a continuación.

## **Academia.**

Este apartado resalta la importancia de la colaboración entre el Departamento de Orientación Universitaria y el cuerpo docente, con el propósito de fortalecer las metodologías y estrategias de enseñanza, considerando la diversidad de aprendizaje del estudiantado. Salmerón (2001) menciona que “la gestión de la Orientación Educativa de las Universidades ha de integrarse transversalmente en todos los niveles de acción académico-docente” (p. 9). Ante esto, las personas participantes mencionan:

*“[...] con la academia tal vez se ve como un reto, hay que mejorar muchas cosas con los docentes hay que hablar de metodología, de enseñanza vamos a hablar de que es bueno para los estudiantes y que tal vez no está funcionando tanto.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*“Con la academia sería brindar capacitación. Ahí también incluso trabajar de la mano de talento humano, para que se puedan hacer esfuerzos muy grandes en cuanto a la sensibilización de los profesionales y que estos mismos comprendan la necesidad que es que no solamente enseñar por enseñar, sino que vayan desarrollando las habilidades y los recursos necesarios para poder brindar de mejor calidad la forma de enseñanza que ellos tienen.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] también deberían incluir a los docentes, y tener un profesional en orientación que acompañe a los profesores. A veces, los profesores no tienen el conocimiento pedagógico; son ingenieros u otros profesionales, lo cual está bien, pero no siempre son buenos en la enseñanza. Tienen el conocimiento técnico, pero les falta el enfoque pedagógico.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

Se menciona que el trabajo con el cuerpo académico representa un desafío, ya que implica revisar y mejorar las metodologías utilizadas en la enseñanza. Se resalta que es

fundamental evaluar qué estrategias están funcionando y cuáles requieren ajustes para responder de manera más efectiva a las necesidades del estudiantado.

Por otro lado, se plantea la capacitación docente como una estrategia clave, subrayando que este proceso debería involucrar tanto al Departamento de Orientación como al área de talento humano. La formación continua de los docentes permitiría no solo optimizar la calidad de la enseñanza, sino también desarrollar en el profesorado una mayor comprensión sobre la diversidad de aprendizaje y la importancia de adaptar sus métodos de enseñanza a diferentes perfiles estudiantiles. Álvarez (1995) señala que esta intervención indirecta incluye estrategias como talleres, conferencias y capacitaciones.

Asimismo, se destaca la necesidad de contar con un profesional en Orientación que acompañe a los docentes en su labor. Se señala que, si bien muchos profesores universitarios poseen un alto nivel de conocimiento técnico en sus áreas de especialización, no siempre cuentan con una formación pedagógica adecuada. Esto puede generar dificultades en la transmisión del conocimiento, haciendo evidente la relevancia de una intervención orientadora que brinde apoyo en la aplicación de estrategias didácticas efectivas y así tener una educación mucho más integral.

La vinculación entre la Orientación y el cuerpo docente universitario puede contribuir significativamente a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje. La implementación de capacitaciones, el acompañamiento pedagógico y la sensibilización en torno a la diversidad de aprendizaje son aspectos fundamentales para optimizar la calidad educativa y garantizar una experiencia académica más inclusiva y efectiva.

### **Prospección / mercadeo.**

En el ámbito universitario cobra vital importancia el área de prospección y mercadeo, ya que, como cualquier institución privada, la universidad requiere de una matrícula estudiantil para poder ejecutar todos los servicios académicos que ofrecen. La disciplina de Orientación se ve vinculada con esta área, debido a dos aspectos importantes: la prospección de nuevos estudiantes, que puedan elegir a la universidad por medio de los servicios de acompañamiento vocacional y la presencia de la figura orientadora en los diferentes espacios que promueven a la universidad. Respecto a esto, las personas entrevistadas mencionan:

*“Entonces yo creo que radica acá la parte más rica de todo esto, realmente profesionales en orientación, ejercer la orientación y no la venta. Si bien es cierto, trabajamos en un entorno el cual también se posiciona mucho la parte del marketing, del branding de todo esto que viene a ser la composición perfecta para que se ocasionen ventas. Nosotros lo que tenemos que hacer es informar a las personas, estudiantes y que estos en base a estos puedan hacer todo su proceso ocasional que vendría a ser conocimiento del medio.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“Desde el área de mercadeo, damos charlas a colegios, que, aunque promocionan la universidad, intentamos que sean lo más vocacionales posible. En los colegios también hay mucha necesidad, y varios orientadores nos han pedido colaboración en estas áreas.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

*“La clave aquí es entender que se trata de vender el producto en sí, pero no esperar a que las personas lleguen solas. No es que te vayan a tocar la puerta, es uno quien debe salir a tocarla. La orientación tiene un potencial enorme de crecimiento si se aborda estratégicamente. Por ejemplo, en el ámbito de la matrícula, una experiencia positiva puede marcar la diferencia.”* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

*“Imáginese este escenario: el estudiante llega a explorar la universidad y lo pasan a una oficina de orientación, donde es atendido de manera personalizada. Desde ahí, se coordina con diferentes profesores para que estén disponibles ese día, lo que le permite al estudiante obtener información clara y directa.”* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

*“El servicio o bienestar estudiantil es indudablemente crucial, y aunque a veces suene sorprendente, la parte de prospección y la parte comercial también son importantes. Por eso, en muchas instituciones educativas, los orientadores trabajan en la parte de prospección, haciendo visitas a los colegios y recibiendo a los estudiantes para orientarles en la parte vocacional. Esto no es solo una cuestión de vender una matrícula, sino de realmente ofrecerle al estudiante una guía, orientarlo correctamente”.* (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada)

Dentro del contexto universitario, la prospección y mercadeo representan un pilar fundamental para la sostenibilidad institucional, ya que permiten garantizar la captación de nuevos estudiantes. Sin embargo, este proceso no debe reducirse únicamente a una estrategia comercial, sino que puede integrarse con el enfoque integral de la Orientación, asegurando que la elección universitaria sea un proceso informado y alineado con las aspiraciones de cada estudiante.

Uno de los aspectos clave en esta vinculación es el acompañamiento vocacional. En lugar de enfocarse en la promoción de la universidad como un producto, la labor del profesional en Orientación debe centrarse en informar y guiar a las personas estudiantes para que tomen decisiones con base en su perfil, intereses y capacidades. De este modo, la prospección se convierte en una oportunidad para fortalecer la autonomía en la toma de decisiones y no solo en un mecanismo de captación. La universidad debe fortalecer su presencia proporcionando información relevante para una toma de decisiones fundamentada. (Salmerón, 2001).

Adicionalmente, la presencia del profesional en Orientación en los espacios de promoción universitaria permite un acercamiento más personalizado con los futuros estudiantes. Esto se traduce en la posibilidad de realizar atenciones individuales o grupales, donde se identifiquen necesidades específicas y se brinden herramientas para una transición exitosa a la vida universitaria. Como se menciona en los testimonios recopilados, una estrategia efectiva podría incluir la implementación de sesiones vocacionales dentro del proceso de admisión, con el fin de garantizar que las personas elijan su carrera con un mayor grado de certeza.

El papel del profesional en Orientación en este proceso no solo favorece a la universidad en términos de matrícula, sino que también aporta un valor agregado al estudiantado. La integración de la Orientación en la prospección permite que los estudiantes reciban un acompañamiento real y significativo en su elección vocacional, asegurando que su ingreso a la educación superior esté basado en una decisión informada y no que sea un proceso únicamente administrativo o financiero.

## **Pasantías profesionales**

Hace referencia a los programas que ofrece la universidad en las que las personas estudiantes pueden realizar prácticas profesionales, Trabajo Comunal Universitario, o cualquier tipo de actividad que les permita experimentar el desarrollo de habilidades a través de las experiencias de campo. La disciplina de orientación se puede vincular con esta área como una guía en este proceso, esto se puede denotar en las siguientes afirmaciones:

*“[...] otra área es la parte de calidad y acreditaciones involucrarse en las habilidades que se tienen que desarrollar en esta carrera, que experiencias se pueden crear y qué vínculos o pasantías.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*“[...] los orientadores también ayudan en la parte de TCU, guiando al estudiante cuando ya está finalizando el proceso del TCU. Esto entra dentro de bienestar o servicio estudiantil, así como en las prácticas profesionales. Los orientadores también trabajan en esa área, orientando al estudiante cuando llega el momento de realizar el TCU o la práctica profesional.”* (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada)

Las pasantías profesionales representan una etapa fundamental en la formación universitaria, ya que permiten a las personas estudiantes aplicar sus conocimientos en contextos reales, desarrollar habilidades clave y prepararse para la inserción laboral. Dentro de este proceso, la Orientación juega un papel esencial, no solo como un recurso de apoyo, sino como un acompañamiento estratégico que guía al estudiantado en la toma de decisiones y en la optimización de su experiencia profesional.

En este sentido, la vinculación de la Orientación con los programas de prácticas profesionales, Trabajo Comunal Universitario (TCU) y otras experiencias de campo cobra gran relevancia. Desde esta perspectiva, la disciplina puede contribuir en diversos niveles, como la identificación de competencias clave, el diseño de experiencias formativas alineadas con las necesidades del mercado laboral y el fortalecimiento de habilidades transversales esenciales para la vida profesional.

Es importante destacar la importancia de que la Orientación no solo se limite a un papel informativo, sino que participe activamente en la calidad y acreditación de estos programas. Se resalta la necesidad de que los profesionales en Orientación colaboren en la creación de vínculos estratégicos, ayudando a definir qué experiencias pueden aportar un mayor valor a la formación del estudiante y facilitando su integración en el entorno profesional.

### **Unidad de Análisis III: Modelos de intervención de los Departamentos de Orientación Universitaria**

La Orientación como disciplina ha establecido modelos de intervención que son necesarios para el quehacer orientador en cualquier ámbito laboral, según Mata (2015) “estos modelos son una guía para el trabajo que desarrolla la persona profesional, es decir, contribuyen al cómo actuar y qué hacer y de esta manera obtener los resultados deseados; para ello tienen fases ordenadas y secuenciales mediante las cuales se desarrolla el trabajo de Orientación”. (p. 27). Los modelos responden a la pregunta “¿cómo?”, del trabajo desde la disciplina de Orientación.

Estos modelos de intervención se analizaron con el fin de conocer buenas prácticas que se realizan en otras instituciones, y evaluar si la implementación de estas en el contexto de la Universidad Central permitiría el abordaje de la población universitaria. Para esto se desarrollan 3 categorías de análisis las cuales se detallan a continuación.

#### **Modelos vocacionales**

Son enfoques teóricos que guían las intervenciones profesionales, en este caso permiten ejercer una mejor atención estudiantil universitaria, de forma que permita abordar las diferentes necesidades de la persona estudiante. En este caso, se menciona lo siguiente por parte de las personas entrevistadas:

*“[...] Donald Super para trabajar como las etapas evolutivas de ellos. Entonces yo lo uso mucho, principalmente cuando prospecto. Con estudiantes regulares creo que lo más esencial es trabajar el acompañamiento, trabajar el enfoque de Rogers, con la parte de las necesidades básicas que yo soy fan de yo no puedo decirle a usted, ven*

*y estudie, si usted no tiene un platito de comida en su casa, tengo que buscarle opciones de financiamiento, que ese es otro tema fundamental.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] el modelo de madurez vocacional de Súper, que tiene ciertos lineamientos para el proceso vocacional, creo que podría ser una herramienta útil. Yo la usaba, pero no siempre de forma estructurada; tal vez trabajaba una etapa con una población y otra etapa con otra. En algunos casos, no tenía tiempo para exploración y diagnóstico, entonces pasaba directamente a la aplicación. Pero siento que sí es una herramienta que utilicé en varias ocasiones y que podría servir para esta población.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

En este contexto, las experiencias compartidas por los profesionales entrevistados reflejan la aplicación de distintos enfoques en función de las características y circunstancias de la población atendida. Uno de los modelos mencionados es el de Donald Super, particularmente su enfoque sobre las etapas evolutivas del desarrollo vocacional, su objetivo principal es facilitar el autoconocimiento. (Super, 1990). Este modelo resulta valioso en el trabajo con estudiantes universitarios, ya que permite comprender cómo sus experiencias, intereses y habilidades evolucionan a lo largo del tiempo. En este sentido, se destaca su utilidad tanto en procesos de prospección de nuevos estudiantes como en el acompañamiento de quienes ya forman parte de la comunidad universitaria.

Asimismo, se hace referencia a la aplicación del enfoque humanista de Carl Rogers, el cual pone énfasis en el reconocimiento de las necesidades individuales de los estudiantes. Desde esta perspectiva, se subraya la importancia de que la Orientación no se limite únicamente a ofrecer información sobre programas académicos, sino que considere factores que pueden afectar el desarrollo educativo, como la estabilidad emocional o la seguridad económica. Un ejemplo de esto es la necesidad de brindar información sobre opciones de financiamiento para garantizar que el proceso de orientación sea realmente efectivo.

Por otro lado, se menciona el modelo de madurez vocacional de Super, el cual permite estructurar el proceso de Orientación vocacional en etapas, asegurando que las personas estudiantes adquieran progresivamente las competencias necesarias para tomar decisiones informadas. La aplicación de los modelos vocacionales en el contexto universitario resulta

esencial para garantizar un acompañamiento integral y personalizado. La combinación de enfoques evolutivos, humanistas y de madurez vocacional permite abordar las diversas necesidades de las personas estudiantes y contribuir a su desarrollo académico y profesional de manera efectiva. No obstante, es importante considerar estrategias que permitan una implementación más estructurada de estos modelos, asegurando así una atención más completa y equitativa.

### **Modalidades**

En el ámbito educativo, la Orientación emplea diversas modalidades de trabajo, estas pueden ser varias según la población que se esté atendiendo, lo cual permite que se dé un mejor abordaje de las necesidades del estudiantado. Estas modalidades pueden conllevar el trabajo individual, grupal o colectiva. A continuación, se presenta según lo que se considera respecto a esto:

*“Yo diría que la orientación en la universidad tiene que basarse en tres modalidades. La primera es la orientación colectiva, que debe abarcar a toda la población estudiantil, no solo a los de nuevo ingreso. Es muy importante que este tipo de orientación no se limite solo a la parte correctiva, sino que realmente ayude a los estudiantes a tener herramientas desde el inicio. En ese sentido, yo incluiría como requisito talleres de orientación vocacional en todos los niveles. Esto permitiría, primero, una exploración de intereses y, segundo, facilitar la toma de decisiones. Además, hay que entender que decidir una carrera no es algo fijo, sino un proceso dinámico. Puede ser que alguien entre a la universidad, pase su primer año y se dé cuenta de que no se siente bien con la carrera elegida. Ahí es donde la universidad debería ofrecer otros espacios y opciones para que ese estudiante pueda tomar una nueva decisión de forma informada. La segunda modalidad es la orientación individual, que también juega un papel muy importante. Para que esto funcione bien, el profesional en orientación debe tener su propio espacio técnico adecuado, su oficina con los recursos necesarios como computadora, impresora y herramientas de exploración. Además, debería llevar expedientes de orientación para hacer seguimiento a los casos de los estudiantes. Es fundamental que el orientador tenga un lugar donde los estudiantes puedan acercarse a hablar sobre cómo se sienten, qué*

*está pasando en sus vidas, qué dificultades están enfrentando. Esa parte es clave porque ayuda a canalizar muchas situaciones que pueden estar afectando su proceso académico y vocacional. Por último, está la orientación en pequeños grupos o personal-grupal, que permite trabajar con estudiantes que tienen situaciones similares. Esta modalidad es muy útil porque los propios estudiantes pueden darse cuenta de que no están solos en sus dudas o dificultades vocacionales. Y aquí no estamos hablando solo de la elección de carrera, sino de otros factores que pueden influir en el proceso, como problemas personales o académicos que hacen que alguien sienta que no puede continuar.”* (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).

Las tres modalidades identificadas en el anterior testimonio son la orientación colectiva, individual y grupal, cada una con características y propósitos distintos que complementan el abordaje integral de los procesos de acompañamiento estudiantil.

La Orientación colectiva busca llegar a toda la población estudiantil, trascendiendo la atención exclusiva a los estudiantes de nuevo ingreso. Su propósito no es únicamente correctivo, sino preventivo y formativo, proporcionando herramientas desde el inicio de la vida universitaria para favorecer la toma de decisiones informadas y el desarrollo vocacional. Se enfatiza la importancia de incluir talleres de orientación vocacional en todas las etapas del proceso universitario, ya que la elección de carrera no es un evento aislado, sino un proceso dinámico. La flexibilidad en la toma de decisiones y el acceso a recursos de reorientación profesional pueden prevenir la deserción y mejorar la satisfacción de los estudiantes con su trayectoria académica.

La Orientación individual, por otro lado, permite un acompañamiento más personalizado, atendiendo situaciones particulares que pueden influir en el desempeño académico y bienestar emocional de las personas estudiantes. El principal propósito de esta modalidad es identificar y atender las dificultades particulares que enfrenta la persona estudiante en su desarrollo (Robles y Murillo, 2015). Para su adecuado desarrollo, se destaca la necesidad de que el profesional en Orientación cuente con un espacio técnico adecuado, dotado de los recursos necesarios para realizar su labor de manera eficiente. Además, se subraya la importancia de mantener expedientes de Orientación, lo que facilita el seguimiento de los casos y la continuidad en la atención. La Orientación individual no solo brinda apoyo

en la toma de decisiones vocacionales, sino que también actúa como un espacio para canalizar preocupaciones personales o académicas que puedan afectar el rendimiento estudiantil.

En el caso de la Orientación en pequeños grupos, se centra en la intervención grupal o personal-grupal, permitiendo el trabajo con estudiantes que enfrentan situaciones similares. Este enfoque promueve el intercambio de experiencias y la construcción de redes de apoyo entre los participantes, lo que contribuye a disminuir el sentimiento de aislamiento y fortalecer la toma de decisiones. También complementa las limitaciones de la Orientación individual. Además, implica la colaboración con agentes educativos y comunitarios, promoviendo una acción orientadora más integral. (Robles y Murillo, 2015).

Se enfatiza que la Orientación grupal no debe limitarse únicamente a la elección de carrera, sino que debe abordar factores emocionales, académicos y personales que pueden incidir en el proceso de formación universitaria.

En el abordaje de la Orientación en la universidad es necesario integrar estas tres modalidades de manera estructurada, garantizando que las personas estudiantes tengan acceso a recursos y apoyo en diferentes niveles de intervención. La combinación de estrategias colectivas, individuales y grupales permite atender la diversidad de necesidades que pueden surgir a lo largo de la trayectoria académica, contribuyendo así a un proceso de formación más sólido y satisfactorio.

### **Estrategias y buenas prácticas**

Hace referencia a todas aquellas acciones que se ejecutan en el quehacer orientador, y que son importantes para el abordaje de la población, esto es relevante ya que permite evidenciar aquellas prácticas positivas que se han implementado en otros espacios universitarios, y que han dado un buen resultado. Tal aspecto, a su vez, posibilita que estas estrategias y prácticas puedan ser tomadas en cuenta para la construcción de un Departamento de Orientación. Ante esto, las personas participantes mencionan lo siguiente:

*"Hemos visto que los programas de mentoría entre pares son muy efectivos, ya que los estudiantes se sienten más cómodos hablando con compañeros que han pasado por experiencias similares."* (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).

*“Se creó un espacio de ‘estudiaderos’, ya sé técnicas de estudio y demás, pero no sé aplicarlo, entonces en este espacio llegan varios estudiantes con una misma necesidad, se sientan entre sí y ahora sí que vamos a hacer y a usted que le cueste, a mí me cuesta, a mí me costaba eso, pero ya aprendí esta forma, o sea, entre ellos, yo siento que se da un aprendizaje mayor.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*“Yo creería que lo más importante también sería apoyarnos de análisis estadísticos. Las universidades si algo tiene son estadísticas, mi recomendación sería primero a través del equipo estadístico de la universidad, validar cuáles son las carreras que marcan las personas estudiantes, ver cuáles son esos mayores índices de áreas vocacionales y de carreras que las personas seleccionan. Entonces hay que ver cuál es el comportamiento usual de la población y en base a eso empezar a hacer estrategias.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“Se podría desarrollar trabajo grupal, con esos grupos pequeños, donde se pueda abordar un tema específico, por ejemplo, muchos estudiantes me escribían sobre organización del tiempo, y los atendía uno por uno en espacios de 20 minutos que lograba acomodar. Pero un grupo personal-social, funciona porque podríamos abarcar más estudiantes y trabajar la temática de una manera más amplia.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

*“Se ha desarrollado un proyecto de transición, la idea es que se pueda a crear un proceso de apoyo. El problema es que muchos estudiantes vienen con dudas existenciales dos o tres semanas después de haber empezado, y es ahí cuando trato de ofrecer talleres para estudiantes regulares. A través de estos talleres, buscamos abordar las necesidades de los estudiantes, como la adaptación a la vida universitaria, el manejo del tiempo, y cómo manejar la presión que puede venir con la parte económica de mantenerse en la universidad.”* (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).

*“Usaría mucho WhatsApp como medio principal, ya que actualmente es una herramienta muy utilizada y efectiva. Podría implementarse un canal de difusión o un número exclusivo para orientación, donde los estudiantes puedan escribir si se sienten estresados o necesitan apoyo.”* (Estudiante universitario 4, entrevista semiestructurada).

*“Una práctica elemental en todos los procesos de orientación es la parte diagnóstica. Es fundamental diagnosticar qué tipo de estudiante está llegando, porque esto nos permite entender hacia dónde se perfila la universidad y en qué etapa del proceso evolutivo se encuentra el estudiante.”* (Presidente del CPO, entrevista semiestructurada).

Se resalta diversas acciones que, cuando se implementan adecuadamente, contribuyen a un abordaje más efectivo de las necesidades del estudiantado. Estas prácticas no solo evidencian la importancia de adaptarse a las realidades y desafíos, sino que también proporcionan modelos que podrían ser útiles para la creación de un Departamento de Orientación Universitaria.

Una de las estrategias clave que se menciona es la mentoría entre pares, la cual ha demostrado ser muy efectiva en el apoyo emocional y académico. Las personas estudiantes se sienten más cómodos al interactuar con sus compañeros, quienes han atravesado situaciones similares, lo que favorece una comunicación más abierta y la construcción de redes de apoyo entre ellos. Esta modalidad permite que las personas reciban orientación en un formato más accesible y cercano.

Se destaca la importancia de crear espacios colaborativos de estudio, como los “estudiaderos”, donde los estudiantes con necesidades comunes pueden reunirse y compartir sus experiencias. Estos espacios no solo facilitan el intercambio de estrategias de estudio, sino que también fomentan el aprendizaje colaborativo, donde los estudiantes aprenden de las vivencias y enfoques de otros.

Otra estrategia valiosa mencionada es el uso de análisis estadísticos para comprender mejor las tendencias vocacionales y académicas de la población estudiantil. La recopilación

y el análisis de datos sobre las elecciones de carrera, el rendimiento académico y otros factores pueden proporcionar una visión más clara de las necesidades de los estudiantes y permitir a los profesionales en Orientación diseñar intervenciones más específicas y focalizadas. Además, se recalca la importancia del diagnóstico dentro del proceso orientador. Tener un entendimiento claro del perfil del estudiante desde el principio permite personalizar las intervenciones y garantizar que los servicios ofrecidos sean lo más adecuados posibles para cada individuo. Esto también ayuda a identificar posibles problemas de manera temprana y a intervenir antes de que se conviertan en barreras significativas para la persona; esto desde la función de diagnóstico que tienen las personas Orientadoras. (Bisquerra 1998, citado por Alvarado, et al., 2009)

Los programas de transición que facilitan la adaptación de las personas estudiantes a la vida universitaria también son esenciales. Talleres y actividades que aborden temas como la adaptación académica y social, el manejo del tiempo y la gestión de la presión económica ayudan a los estudiantes a superar los desafíos iniciales de la universidad. Esto mejora la retención estudiantil y asegura que las personas estudiantes tengan las herramientas necesarias para manejar su experiencia universitaria de manera efectiva.

El uso de tecnologías como WhatsApp también se menciona como una herramienta eficaz para mantener la comunicación constante con los estudiantes. Establecer un canal de orientación digital permitiría a los estudiantes recibir apoyo emocional o académico de manera rápida y eficiente, adaptándose a las necesidades actuales de comunicación.

Las estrategias y buenas prácticas mencionadas reflejan un enfoque integral y flexible que favorece la personalización de la Orientación universitaria, mejorando la experiencia del estudiantado y aumentando las probabilidades de éxito en su camino académico.

#### **Unidad de análisis IV: Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación Universitaria**

La estructura organizacional de un área de trabajo es necesaria para definir aspectos que deben ser tomados en cuenta al ejecutar las diferentes funciones. Según Salmerón (2001):

Es una estructura integrada en el ámbito de decisión de la estructura orgánica de la Universidad cuya finalidad es optimizar las condiciones de los estudiantes para acceder a estudios superiores, para que configuren y desarrollen, de manera consciente, un proyecto científico-profesional que le posibilite integrarse a la variedad de ámbitos productivos. (p. 10)

Esta estructura permite que se dé un establecimiento más firme de las acciones que se deben ejecutar en este espacio, las consideraciones que se deben tener a partir de otras experiencias universitarias y las funciones que debe desempeñar el Departamento de Orientación Universitaria para garantizar un acompañamiento integral a los estudiantes. A continuación, se presentan 4 categorías de análisis que responden a esto.

### **Equipos interdisciplinarios**

Son aquellos equipos de trabajo que se conforman de diversas disciplinas, con el objetivo de realizar intervenciones más integrales y con mayor fundamento científico. La Orientación es una disciplina que se puede desempeñar como un campo interdisciplinario y dinámico (Jiménez 2021). Esto es de vital importancia, pues quiere decir que la Orientación en el área universitaria puede desempeñarse adecuadamente de la mano con otros profesionales que enriquezcan a la persona estudiante. Relacionado con esto, las personas entrevistadas mencionan:

*"Se necesita un equipo de profesionales: orientadores, psicólogos, trabajadores sociales, psicopedagogos, para atender todas las dimensiones del estudiante. Se necesita profesionales en el área que realmente puedan venir a hacer la diferencia y que sean capaces de trabajar en equipo y de atender las problemáticas de las personas estudiantes."* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*"Sería bueno que hubiera un departamento de orientación que trabajara junto con un área de psicología dentro de la universidad. Esto ayudaría a que, cuando haya un estudiante que siempre está teniendo problemas con las notas o que constantemente necesita ampliación, se pueda trabajar en conjunto. Por ejemplo, el orientador podría encargarse de ver qué está pasando en su vida académica, mientras que el*

*psicólogo podría profundizar si el problema viene de algo emocional o personal que lo esté afectando.” (Estudiante universitario 1, entrevista semiestructurada).*

*“[...] si el profesional en orientación detecta que un estudiante llega con una situación socioemocional, pero se da cuenta de que necesita algo más profundo, como un proceso terapéutico formal con un psicólogo, entonces lo ideal sería que puedan referirlo al servicio correspondiente. Lo mismo aplicaría para la parte de **apoyo curricular**. Si el profesional identifica que un estudiante necesita una evaluación más especializada, ya sea porque hay algo relacionado con su forma de aprendizaje o porque podría requerir alguna adaptación, se debería gestionar esa referencia. Todo esto serviría para que el estudiante reciba exactamente lo que necesita.” (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).*

*“Pienso que muchas veces en la universidad se asume que todo lo que pasó antes, en el colegio o en la escuela, ya quedó atrás. Como que ya no importa, porque si llegó a la universidad es porque ya está "listo". Pero no siempre es así. Puede que haya cosas no resueltas o necesidades que se sigan arrastrando, y ahí es donde este servicio podría ser la puerta de entrada para conectar a los estudiantes con otros apoyos. Entonces, sería clave que este servicio no solo funcione de forma aislada, sino que también sea como un puente para abrir otros espacios de ayuda. Que no se quede solo en "orientación", sino que facilite el acceso a servicios adicionales, ya sean terapéuticos, académicos, o de cualquier otro tipo que realmente beneficie al estudiante.” (Estudiante universitario 3, entrevista semiestructurada).*

Es importante conformar grupos de trabajo en el ámbito universitario que integren diversas disciplinas con el fin de brindar una atención más completa y efectiva al estudiantado. La Orientación, al ser una disciplina dinámica e interdisciplinaria, se beneficia enormemente de la colaboración con otros profesionales, lo que permite abordar las necesidades de las personas estudiantes desde múltiples perspectivas.

Las opiniones recogidas en las entrevistas refuerzan esta idea, destacando la necesidad de que un Departamento de Orientación Universitaria cuente con un equipo de

trabajo compuesto por orientadores, psicólogos, trabajadores sociales y psicopedagogos. La presencia de estos profesionales no solo permitiría atender las dimensiones académicas y vocacionales del estudiante, sino también su bienestar socioemocional y sus necesidades de adaptación al entorno universitario.

Otro punto clave de la información recolectada es el papel del profesional en Orientación como un facilitador de servicios de apoyo especializados. Se sugiere que, cuando un profesional en Orientación detecte que un estudiante necesita un abordaje más específico, ya sea en el ámbito emocional, social o académico, debería contar con la posibilidad de referirlo a un servicio más adecuado dentro de la universidad, asegurando así que cada estudiante reciba la atención que realmente necesita. Este apartado subraya la necesidad de establecer un enfoque interdisciplinario en el Departamento de Orientación Universitaria, promoviendo la articulación con otras áreas de apoyo dentro de la institución. Esta sinergia contribuiría a un mejor acompañamiento del estudiantado, asegurando que sus necesidades sean atendidas de manera integral y especializada.

### **Recursos necesarios**

En este apartado se hace referencia a todos los recursos importantes y necesarios para el establecimiento de un Departamento de Orientación universitaria. La persona profesional en Orientación, desde su rol de coordinador tiene la responsabilidad de coordinar y gestionar estos recursos para el cumplimiento de los objetivos institucionales (Mata, 2015). Al respecto mencionan las personas entrevistadas:

*“[...] creo que es importante contar con un espacio amplio, porque definitivamente necesitamos una oficina, pero grande con el fin de también tener privacidad para poder atender a las personas o hacer como un espacio de orientación, se necesita una bodega para almacenar las cosas que tenemos, al menos un vehículo con el fin de estar llegando a las diferentes zonas en las que se encuentra una universidad y que incorporemos a las personas que están en diferentes modalidades de estudio.”*  
(Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] definitivamente contar con recursos tecnológicos como: laptops, ipads, de manera que se puedan usar estos recursos para generar un contacto directo, correos electrónicos y WhatsApp, que es básicamente por donde se están comunicando nuestras personas estudiantes. Creo que hacer también en la web del Centro Educativo que representemos un espacio donde se nos identifique, también materiales varios que ahí ya podríamos estar hablando de bolas porque creo que también en la parte recreativa, hojas, lapiceros, hojas de color, tijeras, goma, toda la parte creativa que aún no se le puede ocurrir como para tener ahí y poder estar desencadenando como esos espacios.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] el departamento Orientación también debe tener su propio recurso a nivel contable, de viáticos de lo que es la parte de alimentación, transporte, gasolina, pago de horas extra, porque muchos creen que solamente se trabaja en un horario de 8 a 6 y siempre se trabajan más horas y es importante visibilizarlo.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] se necesitan materiales para desarrollar cualquier actividad, para talleres o para la semana de bienvenida, es esencial el acompañamiento de mercadeo para iniciar el proceso, así como el apoyo de rectoría, directores y subdirectores de cada carrera, los recursos económicos y materiales son fundamentales. Otro punto importante sería tener una legislación clara que defina el rol del profesional en orientación, para evitar que nos asignen responsabilidades que no nos corresponden.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

*“[...] es necesario que la universidad reconozca la necesidad de un departamento como este y, sobre todo, que exista un espacio físico en la universidad donde los estudiantes puedan acceder de manera presencial a estos servicios. Siento que, conociendo a mi universidad, lo que se podría ofrecer sería solo un espacio virtual limitado, pero esa no sería mi expectativa. Yo realmente esperaría algo más relacionado con lo que he mencionado: un servicio presencial, cercano, con un*

*enfoque integral para atender a los estudiantes de la mejor manera posible.”*  
(Estudiante universitario 2, entrevista semiestructurada).

A partir de los testimonios recopilados, se pueden identificar varias categorías de recursos esenciales:

### ***Infraestructura física***

Se resalta la necesidad de contar con un espacio amplio y adecuado para la atención estudiantil. La privacidad es un factor clave, ya que muchas de las intervenciones requieren confidencialidad. Además, se menciona la importancia de tener una bodega para almacenamiento de materiales y un vehículo que permita extender los servicios a diferentes sedes o modalidades de estudio dentro de la universidad.

### ***Recursos tecnológicos***

La tecnología juega un papel crucial en la modernización del servicio de orientación. Se menciona la necesidad de contar con laptops, *tablets*, correos electrónicos y herramientas como WhatsApp, que son medios de comunicación ampliamente utilizados por los estudiantes. Asimismo, se propone la creación de un espacio en la web institucional que identifique y visibilice el departamento, facilitando el acceso a los servicios ofrecidos.

### ***Recursos financieros y administrativos***

Para el adecuado funcionamiento del departamento, se destaca la importancia de contar con presupuesto propio, que contemple rubros como viáticos, alimentación, transporte, gasolina y pago de horas extra. Se señala que la labor del profesional en Orientación no se limita a un horario tradicional, por lo que es fundamental que estos aspectos sean reconocidos y financiados adecuadamente.

### ***Materiales didácticos y de apoyo***

Se menciona la necesidad de disponer de materiales variados para el desarrollo de actividades y talleres, como hojas, lapiceros, tijeras, goma, entre otros. Además, se enfatiza

la relevancia de contar con apoyo institucional en la organización de eventos como la semana de bienvenida y otras actividades de acompañamiento estudiantil.

### ***Apoyo institucional y normativo***

Un aspecto clave identificado en las entrevistas es la necesidad de contar con un respaldo normativo y administrativo que garantice el adecuado funcionamiento del departamento. Se menciona la importancia de una legislación clara que defina el rol del profesional en Orientación dentro de la universidad, evitando así la asignación de responsabilidades ajenas a su función.

### ***Modalidad presencial vs. virtual***

Finalmente, se plantea un desafío respecto a la modalidad del servicio. Mientras que la universidad podría considerar ofrecer únicamente una opción virtual, algunos entrevistados expresan su expectativa de contar con un servicio presencial, que permita una atención más cercana e integral para los estudiantes.

Este análisis evidencia que el establecimiento de un Departamento de Orientación Universitaria requiere una planificación cuidadosa en términos de infraestructura, tecnología, financiamiento, materiales y apoyo institucional. La ausencia de estos recursos podría limitar el impacto y alcance de los servicios de Orientación. Por lo tanto, es crucial que la universidad valore y asigne los recursos necesarios para garantizar un servicio de calidad que responda a las necesidades del estudiantado.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa funciona como una guía para establecer las funciones y objetivos a desarrollar por la persona profesional en Orientación. Menciona Salmerón (2001) que esta estructura debe estar:

(...) integrada en el ámbito de decisión de la estructura orgánica de la Universidad cuya finalidad es optimizar las condiciones de los estudiantes para acceder a estudios superiores, para que configuren y desarrollen, de manera consciente, un proyecto

científico-profesional que le posibilite integrarse a la variedad de ámbitos productivos. (p. 10)

En este sentido, una estructura organizativa bien definida no solo permite delimitar responsabilidades y procesos dentro del Departamento de Orientación Universitaria, sino que también facilita la articulación con otras instancias institucionales para garantizar un acompañamiento integral al estudiantado. Relacionado con esto, las personas participantes mencionan:

*“Pero creo que en el departamento se deben abarcar las dos áreas: la parte vocacional en colegios, no es lo mismo que está trabajando con estudiantes universitarios, son hasta poblaciones diversas. Entonces, creo que sí podría dividirse así, que una persona se encargue del trabajo más con adolescentes, más con la parte vocacional de que quiero estudiar, que quiero hacer para ingresar a la universidad y demás. Y la otra persona se encargue ya de los estudiantes universitarios, que ya son personas adultas, son personas que se supone que más responsables de sus decisiones y demás. Entonces, si abarca o busca diversas áreas de desarrollo, pero siempre trabajando en equipo.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*“Es importante que los centros educativos de educación superior puedan identificar que necesitan profesionales en orientación en dos áreas, profesionales en orientación para estudiantes regulares y profesionales en orientación para lo que es la prospección, que es la parte de captar a las personas estudiantes de primer ingreso, sería demasiado ideal que las universidades puedan entender que no solamente se necesita la orientación para ir y ayudarle al joven a que se pueda orientar hacia un área vocacional, sino que también acompañar al estudiante regular que ingresó y que ahora está teniendo tal vez un momento de frustración crisis.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] el orientador para estudiantes regulares, lo pondría definitivamente en la academia, la academia es quien se encarga de acompañar a las personas estudiantes en su proceso de aprendizaje, que sea el que tiene que ver con la parte académica y*

*educativa de las personas estudiantes.” (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).*

*“[...] el departamento de promoción vocacional que lo supervise un profesional en orientación, eso sí, pero que al profesional en orientación lo supervise alguien que tenga un toque humano, para que entienda el accionar de un profesional en orientación, porque hay personas que no lo ven, entonces es como no, usted no sabe de esto, yo sé de mercadeo, yo sé de ventas, entonces usted tiene que hacer lo que yo digo, no, necesitamos alguien que tenga la apertura para entender el impacto que tiene la orientación en la educación secundaria, en la educación regular universitaria y en los ambientes donde se desenvuelven profesionales de diferentes áreas, que sería talento humano, pero sí te puedo decir que liderando sería esencial, un orientador, con bases de ingeniería industrial. En estudiantes regulares, creo que sí podría liderar el departamento el orientador y en promoción vocacional, creo que eso es lo que hace que el departamento sea exitoso, que hay un profesional con conciencia de cómo se construye el proyecto de vida y proyecto vocacional de las personas.” (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).*

*“[...] podría estar en el área de academia, en un departamento llamado "Bienestar Estudiantil", donde se aborden todas las dinámicas y aspectos de la disciplina. Aunque en mercadeo también lo veo como algo oportuno, si existiera un departamento de orientación dentro de bienestar estudiantil, se podría brindar acompañamiento a mercadeo sin necesidad de tener un profesional en orientación exclusivamente para mercadeo. Podrías hacer mercadeo y también dar apoyo en bienestar estudiantil y vida estudiantil. Así que, creo que podría ubicarse en el área de academia, dentro de bienestar, o también en mercadeo, como un apoyo al departamento, brindando soporte a la academia.” (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).*

*“[...] pienso que debería haber una jefatura dentro del área de orientación, que tenga, tal vez, una licenciatura o maestría en un área relacionada, como*

*administración educativa o algo similar, que también cubra la parte administrativa. Luego, el departamento de orientación podría estar compuesto por tres o cuatro orientadores, tener una persona de planta en psicología, que pueda brindar atención y manejar procesos terapéuticos más profundos, ya que los aspectos más generales los manejamos nosotros.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

*“Idealmente tendría una estructura más robusta, podría contar con un orientador adicional para la parte de prospección y otro a tiempo completo dedicado exclusivamente a vida estudiantil dentro de la universidad. Este orientador que estaría en la universidad tendría la oportunidad de realizar seguimientos individuales a estudiantes de primer ingreso, sin importar en qué momento del año se encuentren. Además, podría desarrollar talleres dirigidos específicamente a estudiantes regulares. Creo firmemente que si se les brinda a los estudiantes este tipo de acompañamiento más personalizado y continuo, la experiencia universitaria cambiaría significativamente. Con una estructura más grande, incluso podría tener un orientador enfocado exclusivamente en vida estudiantil y otro fijo en el área de admisiones. El orientador de admisiones podría dedicarse a talleres de inducción y al acompañamiento inicial de los estudiantes de primer ingreso. Esto permitiría una transición más fluida desde el momento en que el departamento de orientación y prospección los atrae hasta que comienzan su experiencia universitaria. La coordinación entre ambos roles sería clave, ya que ambos dependen mutuamente para garantizar una experiencia positiva. Por otro lado, el orientador enfocado en los estudiantes regulares podría atender a esta población de manera más especializada. Creo que con esta estructura no solo se garantizaría la captación de nuevos estudiantes, sino también su permanencia y satisfacción dentro de la universidad.”* (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).

*"[...] dentro del organigrama, pienso que el departamento de orientación debería estar integrado en algo más amplio, como un departamento de Vida Estudiantil. Esto permitiría una mejor conexión con otras áreas clave que impactan directamente en*

*el estudiante. Por ejemplo, creo que orientación debería estar muy ligada a la prospección que ya tiene la universidad. Este es el área que se encarga de asistir a ferias vocacionales y de invitar a los estudiantes, pero siento que lo que les hace falta es un refuerzo científico. Muchas veces, si uno revisa quién está involucrado en esas actividades, puede encontrarse con personas de recursos humanos o de otras profesiones que no necesariamente tienen la formación para dar ese respaldo técnico que solo un profesional en orientación puede ofrecer. Si se estructurara de esa manera, orientación estaría apoyando a prospección en eventos como ferias vocacionales, ayudando no solo a invitar estudiantes, sino también a guiarlos de manera más especializada en temas como sus intereses, sus capacidades y las opciones de carrera que realmente podrían ser adecuadas para ellos. Esto haría que las ferias no fueran solo de promoción, sino también de verdadero asesoramiento vocacional.*

*Dentro de este esquema, orientación también debería estar vinculada con otros servicios importantes, como becas o financiamiento. Si estos temas son manejados por prospección, se podría crear un vínculo fuerte entre ambas áreas para garantizar que los estudiantes no solo ingresen a la universidad, sino que reciban el apoyo integral que necesitan para permanecer y desarrollarse en ella.” (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).*

*“Cabe dentro de un departamento de experiencia o de vida estudiantil, pero no hablemos de un orientador, hablemos de varios. ¿Por qué no tener uno en el departamento de seguimiento o de vida estudiantil y por qué no tener otro en el departamento de prospección que es quien le da cabida a los estudiantes del primer ingreso? O sea, uno de ingresos y otro de seguimiento.” (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).*

*“Pero si yo tuviera que diseñar un departamento de orientación, buscaría un líder que guiara a los orientadores, tal vez uno junior y otro con más experiencia. La estrategia no la sabría definir con claridad, porque para mí la función del orientador no está específicamente en un departamento único, sino que debería estar en*

*diferentes áreas de la institución. No sé si me explico bien, pero no generaría un departamento que se llame "orientación vocacional". Para mí, el orientador es una pieza clave, que no necesariamente debe ser solo uno, sino que pueden ser varios, distribuidos en diferentes áreas estratégicas. Así formarían parte del plan estratégico de la universidad para mejorar la calidad de la atención y la experiencia del estudiante, es decir, el viaje de todo estudiante en la institución.”* (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).

Es fundamental contar con una estructura organizativa clara y bien definida dentro del Departamento de Orientación Universitaria. Esto permite establecer áreas de acción específicas para atender de manera efectiva las diversas necesidades del estudiantado, abarcando desde la Orientación vocacional para estudiantes de primer ingreso hasta el acompañamiento integral de quienes ya forman parte de la institución.

Las voces de las personas participantes reflejan un consenso sobre la importancia de contar con profesionales en Orientación en al menos dos grandes áreas: la prospección y captación de nuevos estudiantes y la orientación para estudiantes regulares. Esta división permitiría una atención más especializada y efectiva en cada etapa del proceso educativo. Asimismo, se enfatiza que la Orientación no debe estar aislada dentro de la universidad, sino que debe integrarse estratégicamente en instancias como Vida Estudiantil, Bienestar Universitario o incluso Mercadeo, en función de sus responsabilidades y alcances.

Otro punto clave es la necesidad de que el liderazgo del departamento esté a cargo de un profesional con conocimiento tanto en Orientación como en administración educativa, asegurando así una gestión eficiente de los recursos y una adecuada articulación con otros departamentos. Se sugiere que la estructura organizativa contemple un equipo de orientadores con distintos niveles de experiencia, además de incluir apoyo en áreas complementarias como psicología.

Se resalta la importancia de contar con un enfoque integral que abarque no solo la Orientación académica y vocacional, sino también el acompañamiento continuo del estudiante en su trayectoria universitaria. Para ello, se recomienda que la Orientación forme parte del plan estratégico de la universidad, asegurando que su impacto trascienda y contribuya al éxito y bienestar estudiantil.

## **Perfil del profesional en Orientación universitaria**

El perfil profesional es un elemento clave para definir las competencias esenciales que requiere una persona para desempeñar su labor de manera efectiva. En el caso del profesional en Orientación Universitaria, no solo abarca conocimientos teóricos y técnicos, sino también habilidades interpersonales y éticas que le permitan ofrecer un acompañamiento integral al estudiantado. Establecer un perfil claro facilita la identificación de las características necesarias y esperadas en quienes asuman esta función, garantizando así una intervención pertinente y de calidad.

En este sentido, las personas entrevistadas destacaron diversas competencias y atributos que consideran fundamentales en el ejercicio de la Orientación Universitaria:

*“[...] una persona que esté muy actualizada con las demandas del mundo actual, todo lo que tiene que ver con el desarrollo de habilidades blandas. Tiene que ser una persona líder y productiva, que tenga iniciativa, también la parte de trabajar en equipo, de tener como estas habilidades verbales, porque se van a trabajar con grupos muy grandes de estudiantes.”* (Profesional en Orientación 1, entrevista semiestructurada).

*"El orientador en la universidad debe tener conocimiento de la gestión de proyectos, saber autogestionarse en sus tareas, ser disruptiva, que haga cosas innovadoras, tener habilidades investigativas y ser una persona que sea capaz de generar alianzas estratégicas. También que tenga capacidades de negociación, planificación y ejecución de eventos. También que sea una persona que llegue, se amarre las mangas y se vaya para una feria vocacional, que si hay que ensuciarnos y sudarnos, nos ensuciamos y nos sudamos, pero hacemos que el equipo vea que vale la pena tener un profesional de ese calibre junto a ellos."* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] yo creo que algo que se le podría decidir a las universidades a la hora de buscar perfiles es que busquen un perfil de profesionales en orientación que le sume, que venga a hacer de la vida universitaria tanto para las personas, prospectos,*

*estudiantes, el cliente interno y el cliente externo que disfrute a profesionales que sean disruptivos y que puedan venir a ofrecerle valor a lo que la universidad está haciendo o al que el centro de formación está haciendo y que también sea una persona capaz de adaptarse a la misión y a la visión que tiene la empresa.”* (Profesional en Orientación 2, entrevista semiestructurada).

*“[...] lo mínimo debería ser una licenciatura universitaria. También creo que sería ideal que la persona tuviera, tal vez, una especialización adicional o experiencia en otra área fuera de orientación como atención al cliente que aprendí o alguna especialización que complemente el perfil profesional. Creo que la persona que esté a cargo también debe tener al menos conocimientos básicos en la parte administrativa, ya que hay muchas tareas administrativas que se deben hacer.”* (Profesional en Orientación 3, entrevista semiestructurada).

*“En cuanto a las competencias deben ser personas muy proactivas, que no se queden esperando que se les diga qué hacer, en este trabajo es esencial que las personas sean rápidas y eficaces. Es necesario tener gente que proponga ideas y que sea responsable, especialmente a la hora de exponer esas ideas o criterios. También es importante que tengan una excelente comunicación verbal, ya que necesitan poder expresarse de manera clara y efectiva. Por supuesto, también deben ser buenos resolviendo problemas, no solo en el ámbito académico o administrativo, sino en situaciones cotidianas que surgen, como problemas logísticos o imprevistos durante eventos. Además, es importante que tengan licencia de conducir, y que sean muy responsables con el uso de recursos que se les entregan.”* (Profesional en Orientación 4, entrevista semiestructurada).

*“[...] la primera característica que debe tener una persona es ser proactiva. Una persona reactiva no sirve en este contexto, porque aquí no encontrará una estructura establecida, sino una serie de obstáculos y negativas. Además, es esencial ser resiliente, saber descomponer los objetivos en partes manejables. Si alguien intenta abarcarlo todo de una vez, fracasará en el intento. El enfoque debe ser paso a paso:*

*primero concientizar a las autoridades sobre la importancia del departamento, luego trabajar con los estudiantes, y más adelante abordar el proceso integral de toda la universidad. Otra cualidad indispensable es tener una autoestima profesional bien fundamentada. Esto significa creer en el valor de la propia profesión y transmitir esa confianza. La comunicación efectiva y asertiva es otro pilar fundamental. No se puede reaccionar emocionalmente cuando algo no se aprueba o no sale como se esperaba. Finalmente, es crucial ser alguien que no tema salir de su zona de confort. No se trata de quedarse en un rol pasivo, simplemente cumpliendo lo básico, como asistir a las giras vocacionales y aceptar lo que hay. Se trata de seguir proponiendo proyectos que impulsen cambios significativos. Las tomas de decisiones son cruciales, y un buen profesional debe estar dispuesto a asumir riesgos, a innovar, y a demostrar que el impacto de la orientación puede transformar realidades dentro de la universidad.” (Presidente CPO, entrevista semiestructurada).*

*“[...] desde mi perspectiva como reclutadora, primero que todo, hay que elaborar un perfil de puesto que me defina claramente las competencias necesarias. Un orientador debe tener, número uno, un excelente servicio al cliente. Es fundamental que sea proactivo, que impulse, que tenga esa capacidad de generar nuevas ideas y proponer soluciones. Además, debe ser alguien que pueda conectar con los estudiantes, porque acercarse a esa población joven no es sencillo. Ellos traen consigo otras ideas, no son los mismos jóvenes de hace veinte años cuando uno salió del colegio. Por eso, el orientador debe tener una chispa, un "clic" que logre inspirar confianza y hacer que los estudiantes se sientan cómodos y dispuestos a hablar con él o ella. A nivel de habilidades blandas, esto se traduce en tener excelentes habilidades de comunicación, ser un buen servidor y ser proactivo, alguien que pueda proponer soluciones y nuevas formas de abordar los problemas. En cuanto a las habilidades técnicas, obviamente debe ser licenciado y colegiado en orientación, para poder realizar las pruebas de orientación vocacional y tener los conocimientos específicos. Sería ideal que haya tenido alguna experiencia práctica en algún colegio o institución, porque eso le da el contacto directo con estudiantes y le permite tener*

*una comprensión más profunda de las necesidades de los jóvenes.”* (Profesional en Talento Humano, entrevista semiestructurada).

El perfil del profesional en Orientación Universitaria se caracteriza por un conjunto de competencias que van más allá del conocimiento teórico y técnico. Las entrevistas evidencian la necesidad de un profesional en Orientación con habilidades interpersonales, capacidad de innovación y liderazgo, así como una mentalidad resiliente y proactiva para afrontar los retos del contexto universitario.

La información recolectada muestra que el profesional en Orientación Universitaria no solo brinde acompañamiento académico y vocacional, sino que también sea un agente de cambio dentro de la institución. Para ello, debe contar con un conjunto de competencias clave, que pueden agruparse en distintas categorías:

***Competencias personales y actitudinales:***

- Proactividad y capacidad de iniciativa.
- Resiliencia ante los desafíos y obstáculos.
- Autoestima profesional sólida, confianza en su labor.
- Adaptabilidad a los cambios y a la visión institucional.
- Disposición para salir de la zona de confort y asumir riesgos.

***Habilidades interpersonales y de liderazgo:***

- Habilidades de comunicación verbal efectiva y asertiva.
- Capacidad para trabajar en equipo y generar alianzas estratégicas.
- Empatía y conexión con los estudiantes, entendiendo sus necesidades.
- Servicio al cliente y orientación hacia la resolución de problemas.
- Capacidad de negociación y persuasión en entornos institucionales.

***Competencias técnicas y organizativas:***

- Conocimientos en gestión de proyectos y planificación de eventos.
- Capacidad de autogestión y organización eficiente del trabajo.
- Habilidades investigativas para fundamentar propuestas y mejorar procesos.
- Conocimientos básicos en administración y manejo de recursos.
- Uso de metodologías innovadoras y disruptivas en orientación.
- Capacidad de toma de decisiones fundamentada.

***Experiencia y formación académica:***

- Licenciatura en Orientación (mínimo requerido).
- Especialización adicional o experiencia en áreas complementarias como atención al cliente o administración.
- Experiencia previa en instituciones educativas o universitarias.
- Colegiatura profesional, requisito clave para la aplicación de pruebas psicométricas y vocacionales.

***Disposición y compromiso institucional:***

- Actitud de liderazgo y productividad en el entorno universitario.
- Disponibilidad para participar en actividades extracurriculares, como ferias vocacionales.
- Capacidad de enfrentar imprevistos con eficiencia y responsabilidad.
- Respeto y alineación con la misión y visión institucional.
- Uso responsable de recursos y herramientas disponibles.

El profesional en Orientación Universitaria no solo debe ser un facilitador del desarrollo estudiantil, sino también un gestor de oportunidades dentro de la universidad. Su rol exige una combinación de competencias técnicas, habilidades interpersonales y una

mentalidad estratégica que le permita aportar valor a la institución y al estudiantado. La capacidad de innovar, proponer soluciones y generar impacto dentro de la comunidad universitaria se presenta como un aspecto central en su desempeño.

Por lo tanto, a partir del análisis de los datos presentados, se concluye que la disciplina de Orientación, mediante sus aportes, actúa como un factor clave para potenciar la calidad de los servicios de atención estudiantil universitaria. Los procesos fundamentales de la Orientación son indispensables en cualquier institución de educación superior, ya que su implementación asegura un mejor acompañamiento a los estudiantes. Además, el conocimiento de modelos de Orientación universitaria aplicados en otras instituciones contribuye a una mayor claridad y efectividad en la adaptación y ejecución de estas prácticas en el contexto de la Universidad Central. Asimismo, la estructura de los Departamentos de Orientación sirve como referencia para diseñar e implementar un espacio que fomente el trabajo orientador y responda a las necesidades específicas de la comunidad universitaria.

**CAPÍTULO V:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **Conclusiones.**

##### **Propósito general**

La disciplina de Orientación se presenta como una herramienta fundamental para la inclusión de servicios de apoyo estudiantil en el ámbito universitario, tanto desde una perspectiva de atención directa a los estudiantes como desde la creación de nuevas oportunidades laborales para los profesionales en este campo. Su implementación en la Universidad Central no solo fortalecería la experiencia educativa, sino que también respondería a las necesidades específicas de la población estudiantil, promoviendo un entorno académico más inclusivo y humanizado.

La atención estudiantil universitaria debe ser reconocida como un aspecto esencial dentro de las responsabilidades institucionales, con un enfoque integral que permita abordar las dimensiones emocional, social y académica de los estudiantes. Este estudio evidencia la urgencia de crear un espacio formal en la Universidad Central donde los estudiantes puedan sentirse acompañados, escuchados y comprendidos, resolviendo uno de los vacíos más significativos detectados en la investigación.

##### **Propósito específico 1**

Entre los aportes más destacados de la disciplina de Orientación se encuentra el acompañamiento a estudiantes de primer ingreso y también a los regulares, lo cual facilita su adaptación y continuidad en la vida universitaria.

Los resultados reflejan un consenso entre los estudiantes sobre la necesidad de contar con profesionales en Orientación dentro de la universidad, quienes puedan brindar un soporte integral que va más allá de lo meramente académico. Este acompañamiento no solo contribuye a una mejor experiencia universitaria, sino que también fortalece la retención y el éxito estudiantil.

### **Propósito específico 2**

Los procesos de atención estudiantil son esenciales para enfrentar las diversas situaciones que afectan a los estudiantes, desde desafíos académicos hasta necesidades personales y sociales. La retención estudiantil emerge como una de las áreas prioritarias para la función orientadora, ya que garantiza la permanencia de los estudiantes regulares y reduce las tasas de deserción. La atención emocional, social y académica que actualmente reciben los estudiantes es limitada y, en muchos casos, inexistente, lo que resalta la necesidad de ampliar los servicios más allá de los procesos administrativos.

Los procesos vocacionales y ocupacionales deben ser priorizados, permitiendo a los estudiantes recibir un seguimiento efectivo en su desarrollo profesional y su transición al mercado laboral.

La ausencia de espacios que atiendan las necesidades personales y sociales, incluyendo temas de salud mental, habilidades sociales y bienestar emocional, es un factor crítico que influye en la deserción estudiantil, según lo evidenciado en este estudio.

La vinculación de la Orientación con otras áreas de la universidad es fundamental para maximizar su impacto, destacando la versatilidad de esta disciplina para colaborar interdisciplinariamente en beneficio de la comunidad estudiantil.

### **Propósito específico 3**

Los modelos de Departamentos de Orientación Universitaria varían significativamente según las necesidades y características de cada institución educativa. Este análisis identifica estrategias y buenas prácticas implementadas en otras instituciones de educación superior, las cuales pueden servir como marco de referencia para el diseño y la puesta en marcha de iniciativas similares en la Universidad Central. La adaptación de estas estrategias permitirá desarrollar un modelo propio que responda a las particularidades de la población estudiantil y de la institución.

### **Propósito específico 4**

El trabajo interdisciplinario en el ámbito universitario se reconoce como un factor clave para ofrecer una atención integral a los estudiantes, abordando sus necesidades desde múltiples perspectivas.

Establecer un Departamento de Orientación en la Universidad Central requiere una estructura organizativa clara que permita coordinar las diferentes áreas de atención y garantizar la calidad en los servicios. Esta estructura debe considerar la inclusión de estrategias de evaluación y seguimiento, así como la formación continua del personal para adaptarse a las dinámicas cambiantes de la comunidad estudiantil y del entorno universitario.

La disciplina de Orientación ofrece aportes significativos para los procesos de atención estudiantil universitaria, destacándose como una herramienta clave en la mejora de la experiencia educativa y en la promoción del bienestar integral de los estudiantes. Su enfoque holístico permite abordar dimensiones esenciales como el acompañamiento emocional, social, académico y vocacional, proporcionando un soporte que facilita la adaptación, permanencia y éxito de los estudiantes en la universidad.

Estos aportes son fundamentales para el diseño de una propuesta sólida que facilite la creación de un Departamento de Orientación en la Universidad Central. En particular, la disciplina aporta modelos, estrategias y buenas prácticas provenientes de otras instituciones que sirven como referencia para establecer un departamento adaptado a las necesidades específicas de la comunidad estudiantil. Además, su carácter interdisciplinario fomenta la colaboración con otras áreas universitarias, maximizando el impacto de los servicios ofrecidos.

Por último, la Orientación refuerza la importancia de contar con una estructura organizativa clara, espacios de atención dedicados y personal capacitado, elementos esenciales para asegurar la efectividad de un Departamento de Orientación que responda a las expectativas y demandas de los estudiantes. Esto subraya su rol como un potenciador de calidad en los servicios universitarios y como un agente transformador de la experiencia estudiantil en la Universidad Central.

## **Recomendaciones**

### **A la Universidad Central**

- Considerar los resultados de esta investigación como base para establecer un Departamento de Orientación que potencie los servicios de atención estudiantil. Esta iniciativa no solo abriría un nuevo campo laboral para los profesionales en Orientación, sino que también mejoraría la percepción y satisfacción de los estudiantes, favoreciendo el incremento en la matrícula. Es importante destacar que la Universidad Central, siendo una de las pocas universidades privadas que ofrece la carrera de Orientación, tiene una oportunidad única de liderar y ejemplificar el impacto positivo de esta disciplina en su propia comunidad. Esto permitiría que los estudiantes de Ciencias en Educación con énfasis en Orientación vivan una experiencia práctica que evidencie sus aportes como futuros profesionales. La Universidad Central tiene la posibilidad de posicionarse como una casa formadora de profesionales en Orientación, pero además de la formación, también puede generar un impacto importante al brindar el servicio de Orientación.
- Establecer programas y servicios que promuevan el bienestar emocional, social y académico de los estudiantes, asegurando que se sientan acompañados, escuchados y comprendidos. Invertir en estos recursos fortalece la relación con los estudiantes como clientes internos, aumentando su sentido de pertenencia y lealtad hacia la institución.
- Incluir en el plan de estudios de la Licenciatura en Ciencias de la Educación con Énfasis en Orientación cursos relacionados al desarrollo de la profesión en ambientes universitarios, así como también la vinculación con otras disciplinas, desarrollando más formación en áreas como: gestión del talento humano, administración, gestión de proyectos, entre otros.

### **A las personas profesionales en Orientación**

- Identificar oportunidades en espacios universitarios y otras áreas donde aún no se cuenta con profesionales en Orientación, abriendo caminos para ampliar la presencia de la disciplina.

- Superar el miedo a integrar la Orientación con otras áreas como administración, talento humano, mercadeo e ingeniería industrial. Estas disciplinas pueden aportar enfoques innovadores y estratégicos que enriquezcan el ejercicio profesional y amplíen su impacto.

#### **A futuras investigaciones**

- Promover estudios que exploren el impacto de la Orientación en el ámbito universitario, especialmente en instituciones privadas, para llenar el vacío investigativo identificado en este estudio.
- Realizar investigaciones sobre el papel de la Orientación en departamentos como Bienestar o Vida Estudiantil, Talento Humano, Mercadeo y equipos interdisciplinarios universitarios, para demostrar su versatilidad y potencial.
- Abrir nuevos campos laborales, desarrollar investigaciones que respalden la creación de oportunidades laborales en universidades privadas de Costa Rica, ampliando el alcance de la profesión en este sector.

#### **A las instituciones de educación superior privadas**

- Reconocer el valor de la Orientación como una herramienta clave para el desarrollo estudiantil y permitir que más profesionales ejerzan su labor en estas instituciones. Creer en la profesión y en su impacto puede transformar la experiencia universitaria y fortalecer la reputación institucional.
- Garantizar la presencia de al menos dos profesionales en Orientación por institución, uno dedicado al trabajo con estudiantes regulares y otro enfocado en la atención a prospectos. Esta distribución asegura una atención integral y eficiente, tanto para la retención estudiantil como para la atracción de nuevos estudiantes.

**CAPÍTULO VI:**  
**PROPUESTA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN**  
**DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN EN LA**  
**UNIVERSIDAD CENTRAL**

## Capítulo VI

### Propuesta para el establecimiento de un Departamento de Orientación en la Universidad Central.

La educación superior enfrenta desafíos complejos en el siglo XXI, donde la formación académica debe complementarse con un acompañamiento integral que garantice el bienestar emocional, la claridad vocacional y la adaptación efectiva de las personas estudiantes a un entorno universitario en constante transformación. En este contexto, la Orientación educativa emerge como una disciplina científica indispensable, sustentada en principios teóricos como el autoconocimiento, la prevención y el desarrollo humano (Ministerio de Educación Pública, 2017). Su aplicación en el ámbito universitario no solo responde a una necesidad formativa, sino que se alinea con mandatos legales como el Artículo 22 de la Ley Fundamental de Educación (1957), que establece la Orientación como un derecho para toda la población estudiantil.

Los hallazgos de esta investigación, expuestos en el capítulo IV, revelaron que la Universidad Central carece de un departamento especializado que aborde las necesidades críticas identificadas en su comunidad estudiantil. Por ejemplo:

- Estudiantes hacen mención de la falta de acompañamiento en procesos de elección vocacional (“Hace falta una persona que realmente ayude a los estudiantes en el momento de elegir su carrera” - Estudiante 1, entrevista semiestructurada).
- Estudiantes reportaron falta de apoyo en crisis emocionales y dificultades para gestionar la transición a la vida universitaria (“Estamos solos, solo tenemos al profesor” – Estudiante 2).
- La ausencia de seguimiento personalizado y estrategias de retención limita el sentido de pertenencia institucional (“La universidad nos ve como números, no como personas” – Estudiante 3).

Estas problemáticas contrastan con los principios de la Orientación como disciplina, la cual, según el MEP (2017), busca "potenciar el desarrollo integral mediante procesos de autoconocimiento, toma de decisiones y compromiso personal-social".

Esta propuesta surge, entonces, como una respuesta estructurada a dos dimensiones clave:

1. **Teórica:** La necesidad de aplicar modelos científicos de Orientación (Super, 1990; Holland, 1997) en un contexto universitario costarricense, tal como lo exige el CONESUP en sus estándares de calidad para la educación superior.
2. **Práctica:** La urgencia de atender las demandas específicas de la población estudiantil de la Universidad Central, identificadas a través de entrevistas a actores clave (estudiantes, profesionales en Orientación, profesional en talento humano y presidente del CPO).

Tomando en cuenta las conclusiones del estudio, se evidencia que la implementación de un Departamento de Orientación en la Universidad Central no solo fortalecería la experiencia educativa, sino que también respondería a las necesidades específicas de la población estudiantil, promoviendo un entorno académico más inclusivo y humanizado. La disciplina de Orientación se presenta como una herramienta fundamental para la inclusión de servicios de apoyo estudiantil, tanto desde una perspectiva de atención directa como desde la creación de nuevas oportunidades laborales para profesionales en este campo. Su enfoque holístico permite abordar dimensiones esenciales como el acompañamiento emocional, social, académico y vocacional, proporcionando un soporte que facilita la adaptación, permanencia y éxito de los estudiantes en la universidad.

El objetivo de este capítulo es diseñar un Departamento de Orientación Universitaria que, desde un enfoque interdisciplinario, integre las funciones clásicas de la disciplina — diagnóstico, intervención y evaluación (Bisquerra, 1998) — con estrategias innovadoras basadas en evidencia. Esta propuesta no solo busca cumplir con los propósitos de investigación planteados, sino que aspira a posicionar a la Universidad Central como un referente en la implementación de prácticas orientadoras.

En este sentido, la propuesta se estructura en torno a cuatro pilares fundamentales:

1. **Atención integral:** Abordar las dimensiones emocionales, sociales, académicas y vocacionales de los estudiantes, con especial énfasis en la retención estudiantil y la reducción de la deserción.
2. **Modelo organizativo claro:** Establecer una estructura que permita la coordinación interdisciplinaria, la evaluación continua y la adaptación a las dinámicas cambiantes de la comunidad estudiantil.

3. **Vinculación interdisciplinaria:** Fomentar la colaboración con otras áreas universitarias para maximizar el impacto de los servicios de orientación.
4. **Formación y actualización continua:** Capacitar al personal en temas de salud mental, habilidades sociales y técnicas de acompañamiento, asegurando la calidad y pertinencia de los servicios ofrecidos.

Esta propuesta no solo responde a las necesidades identificadas en la Universidad Central, sino que también se alinea con las buenas prácticas identificadas en otras instituciones y los aportes de la Orientación, consolidándose como una iniciativa transformadora que busca mejorar la experiencia educativa y el bienestar integral de la comunidad estudiantil.

### **Estructura y funciones del Departamento**

Para el planteamiento de la estructura y funciones del Departamento de Orientación, es fundamental alinearlas con la Misión y Visión de la Universidad Central, ya que estas definen los principios rectores y los objetivos estratégicos de la institución.

- **Misión:** Inspirar a las personas a través de una educación universitaria comprometida con el progreso; formando profesionales integrales, con ética, liderazgo, inclusivos, altamente competitivos y orgullosos de sí mismos.
- **Visión:** Ser una universidad que brinde una experiencia educativa memorable, competitiva, actual, socialmente responsable y en constante innovación.

El Departamento de Orientación contribuye directamente a la misión al ofrecer un acompañamiento integral que fomenta el desarrollo personal, académico y profesional de las personas estudiantes. A través de servicios como la Orientación Vocacional, el apoyo emocional y el fortalecimiento de habilidades sociales, el departamento asegura que las personas estudiantes se conviertan en profesionales íntegros, éticos y competitivos, tal como lo establece la misión universitaria. Además, al promover la inclusión y el liderazgo, el departamento se convierte en un pilar para la formación de estudiantes que no solo destacan académicamente, sino que también contribuyen al progreso social.

En cuanto a la visión, el Departamento de Orientación juega un papel clave en la materialización de esta, al garantizar que los estudiantes vivan una experiencia universitaria memorable y enriquecedora. Esto se logra mediante la implementación de programas

innovadores, como mentorías personalizadas, talleres de habilidades blandas y estrategias de retención estudiantil. Asimismo, al abordar temas de responsabilidad social, como la inclusión y el bienestar emocional, el departamento contribuye a que la universidad sea percibida como una institución comprometida con el desarrollo humano y social.

### **Estructura del Departamento de Orientación**

La estructura del Departamento de Orientación debe ser clara, funcional y adaptable a las necesidades de la comunidad estudiantil. Se propone la siguiente organización para la Universidad Central:

#### ***Dirección del Departamento:***

- Profesional en Orientación responsable de la planificación, coordinación y supervisión de todas las actividades del departamento.
- Garantiza la alineación de los servicios con la misión y visión de la universidad.
- Establece vínculos interdisciplinarios con otras áreas universitarias.

#### ***Equipo de trabajo:***

- **Coordinador de Promoción y Vinculación Estudiantil:** Profesional en Orientación responsable de los espacios de promoción vocacional, trabaja en vinculación con el Departamento de Mercadeo, así como también del seguimiento y atención a los estudiantes de primer ingreso.
- **Coordinador de Acompañamiento y Bienestar Estudiantil:** Profesional en Orientación encargado del acompañamiento a estudiantes regulares de la universidad, esto incluye seguimiento en las áreas vocacional - ocupacional, académica y socioemocional, de forma individual y colectiva. Trabaja en vinculación con el Departamento de Retención.

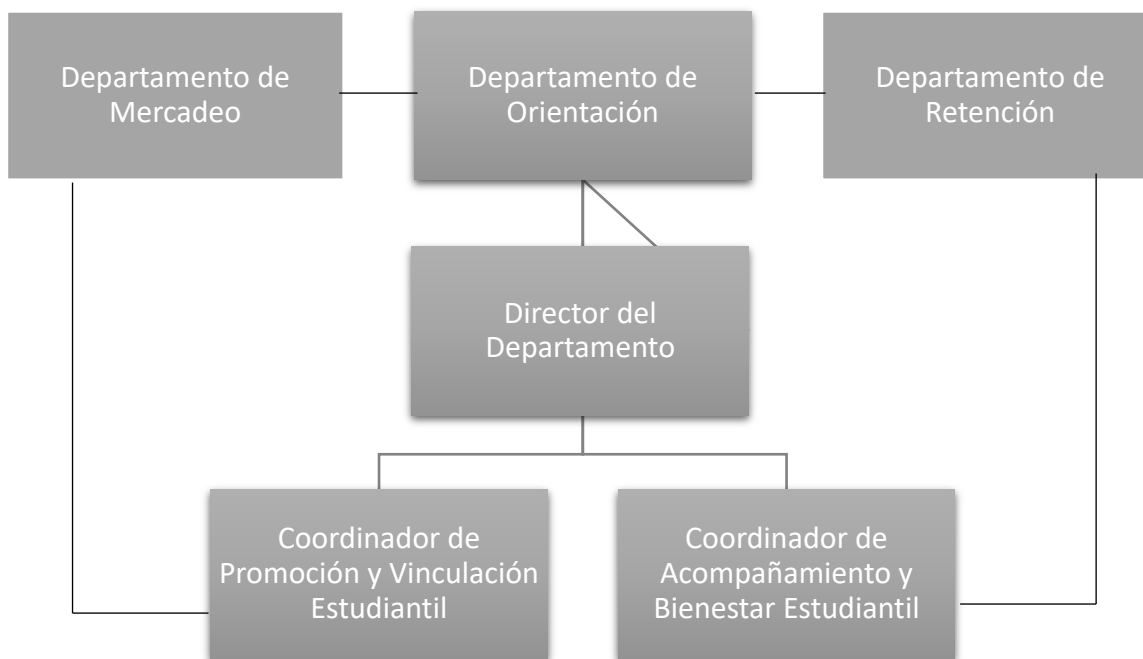
#### ***Áreas de atención:***

- **Orientación académica:** Brinda apoyo en la adaptación a la vida universitaria, técnicas de estudio y manejo del estrés académico.

- **Orientación vocacional y ocupacional:** Ofrece asesoramiento en la elección de carreras, transición al mercado laboral y desarrollo profesional.
- **Área socioemocional:** Proporciona acompañamiento en crisis emocionales, talleres de salud mental y estrategias para el manejo de emociones.
- **Inclusión y desarrollo social:** Fomenta la inclusión de grupos vulnerables, promueve la diversidad y fortalece las habilidades sociales.

### Organigrama

El Departamento de Orientación juega un papel fundamental en el acompañamiento integral de las personas estudiantes, asegurando su desarrollo vocacional, académico y socioemocional durante su trayectoria universitaria. A través de una estructura organizativa clara y funcional, este departamento se divide en roles estratégicos que trabajan de manera coordinada. A continuación, se presenta el organigrama que detalla la jerarquía de cada área, así como sus vínculos interdepartamentales.



*Ilustración 1.* Fuente: Elaboración Personal.

## Perfiles de puesto

Parte importante del establecimiento de un Departamento de Orientación no solo incluye una estructura organizativa clara, sino también de profesionales capacitados y comprometidos con los principios de la disciplina de Orientación. Los perfiles de puesto que se presentan a continuación están diseñados para garantizar que el departamento cuente con el talento humano necesario para cumplir sus objetivos estratégicos y responder a las necesidades específicas de la comunidad estudiantil. Estos perfiles se alinean con los hallazgos de esta investigación, que evidenciaron la urgencia de contar con servicios de Orientación integrales, innovadores y adaptados a las dinámicas actuales de la educación superior.

Cada perfil describe las responsabilidades, competencias y requisitos necesarios para desempeñar roles clave dentro del Departamento, desde la dirección estratégica hasta la atención directa a los estudiantes. Las competencias que se requieren en cada puesto, fueron tomadas y adaptadas de Bereciartua, et al. (2020), para una mayor fundamentación teórica. Estos roles no solo buscan fortalecer la experiencia educativa, sino también promover el bienestar emocional, la claridad vocacional y la adaptación efectiva del estudiantado a la vida universitaria. Además, se enfatiza la importancia del trabajo interdisciplinario y la evaluación continua, elementos esenciales para asegurar la calidad y pertinencia de los servicios ofrecidos.

*Tabla 2.* Descripción de perfil de puesto.

<b>Descripción del perfil de puesto</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Dirección del Departamento de Orientación
<b>Objetivo del puesto:</b>	Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades del Departamento de Orientación, garantizando la alineación de los servicios con la misión y visión de la Universidad Central. Además, establecer vínculos interdisciplinarios con otras áreas universitarias para promover un enfoque integral en la atención estudiantil.

---

**Grado académico** Licenciatura en Orientación

**mínimo:**

---

**Responsabilidades principales:**

- Liderar la planificación estratégica del departamento, asegurando que los servicios contribuyan a la formación de profesionales integrales, éticos y competitivos, en línea con la misión universitaria.
- Supervisar y coordinar las actividades de los profesionales en Orientación, garantizando la calidad y pertinencia de los servicios.
- Establecer y mantener vínculos interdisciplinarios con otras áreas de la universidad (Servicios Estudiantiles, Coordinación Académica, Admisiones, entre otros) para maximizar el impacto de los programas.
- Evaluar y mejorar continuamente los programas y servicios del departamento, utilizando indicadores de retención, satisfacción estudiantil y éxito académico.
- Representar al departamento en reuniones y comités institucionales, promoviendo la importancia de la Orientación en la experiencia educativa universitaria.
- Garantizar que los servicios del departamento fomenten la inclusión, el liderazgo y el bienestar emocional, en coherencia con la visión de una universidad socialmente responsable e innovadora.

---

**Habilidades requeridas**

---

**Competencias centrales:**

---

**1. Liderazgo y comportamiento ético:**

- Demostrar un comportamiento ético y profesional en el cumplimiento de sus funciones, actuando como un modelo a seguir para el equipo.
- Promover una cultura de integridad, respeto y responsabilidad social dentro del departamento.

**2. Visión estratégica y planificación:**

- Integrar teoría, investigación y buenas prácticas en la planificación estratégica del departamento.
- Diseñar e implementar planes que contribuyan a la formación de profesionales integrales, éticos y competitivos, en línea con la misión universitaria.

**3. Sensibilidad social e intercultural:**

---

- 
- Demostrar sensibilidad y apreciación de los contextos culturales y las necesidades diversas de la comunidad estudiantil.
  - Promover programas inclusivos que respondan a las necesidades de grupos vulnerables y fomenten la equidad.

**4. Comunicación efectiva y representación institucional:**

- Comunicarse de manera clara y persuasiva con diferentes audiencias (autoridades universitarias, profesionales del departamento, otras áreas de la universidad).
- Representar al departamento en reuniones y comités institucionales, promoviendo la importancia de la Orientación en la experiencia educativa universitaria.

**5. Trabajo en equipo y colaboración interdisciplinaria:**

- Fomentar la colaboración entre profesionales del departamento y otras áreas de la universidad para maximizar el impacto de los programas.
- Demostrar habilidades para construir y mantener relaciones de trabajo efectivas.

---

**Competencias específicas:**

---

**1. Gestión estratégica y supervisión de programas:**

- Supervisar y coordinar las actividades de los profesionales en Orientación, garantizando la calidad y pertinencia de los servicios.
- Diseñar e implementar programas que aborden las necesidades emocionales, académicas y vocacionales de los estudiantes.

**2. Evaluación y mejora continua:**

- Utilizar indicadores de desempeño (retención, satisfacción estudiantil, éxito académico) para evaluar la efectividad de los programas.
- Implementar mejoras basadas en los resultados de las evaluaciones y en las necesidades emergentes de la comunidad estudiantil.

**3. Vinculación interdisciplinaria y trabajo en red:**

- Establecer y mantener vínculos efectivos con otras áreas de la universidad (Servicios Estudiantiles, Coordinación Académica, Admisiones, etc.) para promover un enfoque integral en la atención estudiantil.
  - Coordinar esfuerzos interdisciplinarios que maximicen el impacto de los servicios ofrecidos por el departamento.
-

---

#### 4. **Administración de recursos y gestión presupuestaria:**

- Gestionar los recursos del departamento (humanos, financieros y materiales) de manera eficiente y sostenible.
- Asegurar que los servicios del departamento estén alineados con los objetivos institucionales y los recursos disponibles.

#### 5. **Innovación y adaptabilidad:**

- Identificar tendencias y buenas prácticas en Orientación educativa y aplicarlas en el contexto universitario.
- Adaptarse a los cambios en el entorno educativo y las necesidades emergentes de los estudiantes.

#### 6. **Promoción de la Orientación y responsabilidad social:**

- Promover la importancia de la Orientación en la experiencia educativa universitaria, tanto dentro como fuera de la institución.
- Garantizar que los servicios del departamento fomenten la inclusión, el liderazgo y el bienestar emocional, en coherencia con la visión de una universidad socialmente responsable e innovadora.

---

#### **Experiencia laboral:**

- Experiencia mínima de 5 años en roles de liderazgo o coordinación en el ámbito educativo, en el área de Orientación.
  - Experiencia en diseño, implementación y evaluación de programas de Orientación educativa y vocacional.
  - Conocimiento comprobado en gestión estratégica, planificación y evaluación de servicios estudiantiles.
- 

La estructura propuesta para este perfil, basada en las competencias centrales y específicas de Bereciartua et al. (2020), asegura que el director/a del departamento cuente con las capacidades necesarias para diseñar, implementar y evaluar programas innovadores que respondan a las necesidades identificadas en la investigación. Además, su capacidad para establecer vínculos interdisciplinarios y gestionar recursos humanos será clave para maximizar el impacto de los servicios ofrecidos.

Este perfil de puesto representa el núcleo estratégico del Departamento de Orientación, un liderazgo que no solo garantiza la calidad y pertinencia de los servicios, sino que también contribuye a la construcción de una universidad más inclusiva, humanizada y alineada con los principios de la educación superior.

Tabla 3. Descripción del perfil de puesto.

<b>Descripción del perfil de puesto</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Coordinador/a de Promoción y Vinculación Estudiantil
<b>Objetivo del puesto:</b>	Promover la orientación vocacional y gestionar la vinculación con el Departamento de Mercadeo, además de brindar seguimiento y atención a las personas estudiantes de primer ingreso, contribuyendo a su adaptación y permanencia en la universidad.
<b>Grado académico mínimo:</b>	Licenciatura en Orientación
<b>Responsabilidades principales:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y ejecutar programas de promoción vocacional basados en los modelos de Super (1990) y Holland (1997), facilitando procesos de autoconocimiento y toma de decisiones informadas.</li> <li>• Establecer y mantener vínculos con el Departamento de Mercadeo para la difusión de servicios de orientación y la promoción de una experiencia educativa memorable.</li> <li>• Participar en las ferias vocacionales, charlas, capacitaciones y cualquier actividad de promoción, en la que se requiera del criterio orientador.</li> <li>• Brindar atención y seguimiento personalizado a estudiantes de primer ingreso, asegurando su adaptación a la vida universitaria.</li> <li>• Organizar actividades de inducción, talleres y charlas que fomenten la inclusión y el sentido de pertenencia institucional.</li> <li>• Evaluar y reportar el impacto de las actividades realizadas, utilizando indicadores de retención y satisfacción estudiantil.</li> </ul>	

---

## Habilidades requeridas

---

### Competencias centrales:

---

#### 1. Comportamiento ético y profesional:

- Demostrar integridad, confidencialidad y respeto en todas las interacciones con estudiantes, colegas y otras partes interesadas.
- Actuar en coherencia con los principios éticos de la Orientación.

#### 2. Sensibilidad intercultural y social:

- Mostrar aprecio por la diversidad cultural y las necesidades individuales de los estudiantes.
- Adaptar los programas y actividades a las características específicas de la población estudiantil.

#### 3. Comunicación efectiva:

- Utilizar un lenguaje claro y apropiado para interactuar con estudiantes, padres, profesores y otros profesionales.
- Facilitar talleres y charlas de manera dinámica y comprensible.

#### 4. Trabajo en equipo y colaboración:

- Colaborar eficazmente con otros departamentos (Mercadeo, Admisiones, Bienestar Estudiantil) para lograr objetivos comunes.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.

#### 5. Innovación y adaptabilidad:

- Diseñar programas innovadores que respondan a las tendencias actuales en Orientación y promoción estudiantil.
- Adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes y del entorno universitario.

---

### Competencias específicas:

---

#### 1. Orientación vocacional y promoción:

- Aplicar los modelos de Super (1990) y Holland (1997) para facilitar procesos de autoconocimiento y toma de decisiones vocacionales.
  - Diseñar y ejecutar programas de promoción vocacional que incluyan ferias, charlas y talleres.
-

- 
- Asesorar a los estudiantes en la selección de carreras y planes educativos, considerando sus intereses, habilidades y valores.

## 2. **Vinculación y difusión:**

- Establecer y mantener vínculos con el Departamento de Mercadeo para la promoción de servicios de orientación.
- Crear materiales informativos y de difusión que sean atractivos y accesibles para los estudiantes.
- Participar activamente en actividades de promoción institucional, como ferias vocacionales y jornadas de puertas abiertas.

## 3. **Atención a estudiantes de primer ingreso:**

- Brindar seguimiento personalizado a estudiantes de primer ingreso, facilitando su adaptación a la vida universitaria.
- Organizar actividades de inducción y talleres que fomenten el sentido de pertenencia y la inclusión.
- Identificar y atender las necesidades específicas de los estudiantes nuevos, derivando a servicios especializados cuando sea necesario.

## 4. **Evaluación y reporte:**

- Utilizar herramientas de evaluación para medir el impacto de los programas de promoción y vinculación.
- Reportar los resultados de las actividades realizadas, utilizando indicadores de retención y satisfacción estudiantil.
- Proponer mejoras basadas en los resultados obtenidos y las necesidades emergentes.

## 5. **Gestión de la información:**

- Recopilar, organizar y difundir información actualizada sobre carreras, oportunidades educativas y mercado laboral.
- Utilizar tecnologías de la información para facilitar el acceso a recursos de orientación vocacional.

---

## **Experiencia laboral:**

- Experiencia mínima de 3 años en Orientación Vocacional.
-

- 
- Conocimiento en técnicas de promoción, vinculación estudiantil y modelos vocacionales.
  - Experiencia en diseño y ejecución de programas de atención a estudiantes de primer ingreso.
  - Habilidades comprobadas en comunicación, organización y trabajo en equipo.
- 

El perfil del Coordinador/a de Promoción y Vinculación Estudiantil se alinea con las competencias centrales y específicas propuestas por Bereciartua et al. (2020). En particular, se enfatizan las competencias relacionadas con la Orientación vocacional, la promoción estudiantil y la atención a estudiantes de primer ingreso. Estas competencias garantizan que la persona que obtenga este puesto pueda diseñar e implementar programas efectivos que contribuyan a la adaptación, permanencia y éxito del estudiantado en la universidad.

Además, su capacidad para establecer vínculos interdisciplinarios y utilizar herramientas de evaluación asegura que los servicios ofrecidos estén alineados con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad estudiantil.

Definir este perfil es fundamental para el éxito del Departamento de Orientación en la Universidad Central. Este puesto no solo requiere un dominio técnico de los modelos y herramientas de la Orientación vocacional, sino también habilidades de comunicación, organización y trabajo en equipo, garantiza que la persona esté preparada para enfrentar los desafíos actuales de la educación superior.

*Tabla 4.* Descripción del perfil de puesto.

<b>Descripción del perfil de puesto</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Coordinador/a de Acompañamiento y Bienestar Estudiantil
<b>Objetivo del puesto:</b>	Brindar acompañamiento integral a los estudiantes regulares, abarcando las áreas vocacional-ocupacional, académica y socioemocional, en coordinación con el Departamento de Retención, para reducir la deserción y promover el bienestar estudiantil.
<b>Grado académico mínimo:</b>	Licenciatura en Orientación

---

**Responsabilidades principales:**

---

- Realizar seguimiento individual y grupal a estudiantes regulares, identificando y atendiendo sus necesidades en las áreas vocacional - ocupacional, académica y socioemocional.
- Implementar programas de apoyo que fomenten el bienestar emocional, la salud mental y el desarrollo de habilidades sociales, en línea con los principios de prevención establecidos por Bisquerra (1998).
- Trabajar en coordinación con el Departamento de Retención para diseñar estrategias que reduzcan la deserción estudiantil y mejoren la permanencia.
- Organizar talleres, charlas y actividades que promuevan el bienestar integral de las personas estudiantes, contribuyendo a una experiencia educativa memorable.
- Evaluar y reportar el progreso de las personas estudiantes atendidas, utilizando indicadores de retención, éxito académico y satisfacción.
- Colaborar con otros profesionales del departamento para garantizar un enfoque interdisciplinario en la atención estudiantil.

---

**Habilidades requeridas**

---

**Competencias centrales:**

---

**1. Comportamiento ético y profesional:**

- Actuar con integridad, confidencialidad y respeto en todas las interacciones con estudiantes, colegas y otras partes interesadas.
- Cumplir con los principios éticos de la Orientación, incluyendo la privacidad y el respeto por la diversidad.

**2. Sensibilidad intercultural y social:**

- Mostrar aprecio por la diversidad cultural y las necesidades individuales de los estudiantes.
- Adaptar los programas y actividades a las características específicas de la población estudiantil.

**3. Comunicación efectiva:**

- Utilizar un lenguaje claro y apropiado para interactuar con estudiantes, padres, profesores y otros profesionales.
  - Facilitar talleres y charlas de manera dinámica y comprensible.
-

---

#### 4. **Trabajo en equipo y colaboración:**

- Colaborar eficazmente con otros departamentos (Retención, Servicios Estudiantiles, Academia) para lograr objetivos comunes.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.

#### 5. **Innovación y adaptabilidad:**

- Diseñar programas innovadores que respondan a las tendencias actuales en Orientación y bienestar estudiantil.
- Adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes y del entorno universitario.

---

### **Competencias específicas:**

---

#### 1. **Acompañamiento integral:**

- Realizar seguimiento individual y grupal a estudiantes regulares, identificando necesidades en las áreas vocacional-ocupacional, académica y socioemocional.
- Implementar programas de apoyo que fomenten el bienestar emocional, la salud mental y el desarrollo de habilidades sociales.

#### 2. **Prevención y atención socioemocional:**

- Aplicar técnicas de prevención y atención socioemocional, en línea con los principios de Bisquerra (1998).
- Organizar talleres y charlas sobre manejo del estrés, habilidades sociales y bienestar emocional.

#### 3. **Coordinación con el Departamento de Retención:**

- Trabajar en conjunto con el Departamento de Retención para diseñar estrategias que reduzcan la deserción estudiantil.
- Identificar factores de riesgo que afecten la permanencia de las personas estudiantes y proponer intervenciones efectivas.

#### 4. **Evaluación y reporte:**

- Utilizar herramientas de evaluación para medir el impacto de los programas de acompañamiento y bienestar.
  - Reportar los resultados de las actividades realizadas, utilizando indicadores de retención, éxito académico y satisfacción.
-

- 
- Proponer mejoras basadas en los resultados obtenidos y las necesidades emergentes.

**5. Desarrollo de la carrera:**

- Asesorar a las personas estudiantes en la planificación de su carrera profesional, considerando sus intereses, habilidades y valores.
- Facilitar procesos de autoconocimiento y toma de decisiones vocacionales informadas.

**6. Gestión de la información:**

- Recopilar, organizar y difundir información actualizada sobre recursos de bienestar, salud mental y desarrollo profesional.
- Utilizar tecnologías de la información para facilitar el acceso a recursos de apoyo estudiantil.

---

**Experiencia laboral:**

---

- Experiencia mínima de 3 años en acompañamiento estudiantil, desde el área de Orientación.
  - Conocimiento en técnicas de intervención vocacional, académica y socioemocional.
  - Habilidades de escucha activa, empatía, resolución de problemas y trabajo en equipo.
  - Compromiso con la promoción de la salud mental y el bienestar integral de los estudiantes.
- 

Este perfil de puesto se desarrolla adaptando las competencias centrales y específicas de Bereciartua et al. (2020), se destacan las competencias relacionadas con el acompañamiento integral, la prevención socioemocional y la coordinación interdisciplinaria. Estas competencias permiten que la persona pueda diseñar e implementar programas efectivos que contribuyan al bienestar, la retención y el éxito académico del estudiantado. Además, su capacidad para evaluar y reportar el impacto de los programas asegura que los servicios ofrecidos estén alineados con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad estudiantil.

## Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos se han diseñado para ser integrales, innovadores y adaptativos, alineándose con los principios teóricos de la Orientación educativa y las buenas prácticas. Además, se han priorizado aquellos objetivos que responden a las necesidades más urgentes identificadas, como la deserción estudiantil, la falta de acompañamiento emocional y la necesidad de claridad vocacional.

A continuación, se presentan los objetivos estratégicos que se proponen para guiar la labor del Departamento de Orientación, los cuales buscan transformar la experiencia universitaria, fortalecer el sentido de pertenencia institucional y posicionar a la Universidad Central como un referente en la implementación de prácticas orientadoras, además se proponen algunas acciones importantes de ejecutar para el cumplimiento de dicho objetivo.

Tabla 5. Objetivos estratégicos.

Objetivos	Acciones clave
<b>Objetivo 1:</b> Implementar programas de acompañamiento y orientación que faciliten la adaptación de las personas estudiantes de primer ingreso y regulares a la vida universitaria, reduciendo las tasas de deserción y fomentando el sentido de pertenencia institucional.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar y ejecutar programas de inducción y mentorías para estudiantes nuevos, basados en los modelos de Super (1990) y Holland (1997).</li><li>• Brindar seguimiento personalizado a estudiantes en riesgo de deserción, identificando factores como dificultades académicas, emocionales o socioeconómicas.</li><li>• Organizar actividades de integración y talleres que fomenten la inclusión y el sentido de pertenencia, especialmente para estudiantes de primer ingreso.</li><li>• Establecer un sistema de alerta temprana para identificar estudiantes</li></ul>

en riesgo y ofrecer intervenciones oportunas.

---

**Objetivo 2:** Ofrecer servicios de apoyo emocional que contribuyan al bienestar integral de las personas estudiantes, abordando factores que afectan la salud mental y emocional.

- Implementar talleres y charlas sobre manejo del estrés, habilidades sociales y bienestar emocional, en línea con los principios de prevención de Bisquerra (1998).
- Establecer un servicio de atención individual y grupal, con enfoque en la prevención y el acompañamiento emocional.
- Crear campañas de sensibilización sobre la importancia de la salud mental y de estrategias de prevención.
- Desarrollar estrategias de apoyo emocional durante periodos críticos, como semanas de exámenes o transiciones académicas.

---

**Objetivo 3:** Facilitar procesos de autoconocimiento y toma de decisiones informadas que permitan a las personas estudiantes elegir carreras alineadas con sus intereses, habilidades y valores, así como prepararlos para su inserción laboral.

- Organizar ferias vocacionales, charlas con profesionales y talleres de autoconocimiento, utilizando herramientas como el modelo de Super (1990) y Holland (1997).
- Ofrecer asesoramiento individual en planificación de carrera y transición al mercado laboral.
- Establecer alianzas con empresas e instituciones para facilitar prácticas profesionales y oportunidades laborales.

- Implementar programas de empleabilidad, incluyendo talleres de elaboración de currículos, simulacros de entrevistas y búsqueda de empleo.

---

**Objetivo 4:** Brindar herramientas y estrategias que permitan a los estudiantes mejorar su rendimiento académico y desarrollar habilidades de estudio efectivas.

- Implementar talleres sobre técnicas de estudio, manejo del tiempo y preparación para exámenes.
- Ofrecer tutorías académicas en áreas de mayor dificultad, con enfoque en estudiantes en riesgo de repitencia.
- Promover el uso de recursos tecnológicos para el aprendizaje, como plataformas virtuales y herramientas de organización.
- Realizar diagnósticos educativos para identificar necesidades específicas de las personas estudiantes y ofrecer soluciones personalizadas.

---

**Objetivo 5:** Diseñar e implementar estrategias que permitan identificar y atender las causas de la deserción, garantizando la permanencia y el éxito académico del estudiantado.

- Realizar diagnósticos periódicos para identificar factores de riesgo asociados a la deserción.
- Establecer programas de retención y acompañamiento para estudiantes en situación de vulnerabilidad.
- Colaborar con el Departamento de Retención para monitorear y evaluar las tasas de deserción, proponiendo mejoras continuas.

---

**Objetivo 6:** Promover un entorno universitario inclusivo que respete y

- Diseñar programas específicos para grupos vulnerables, como estudiantes

valore la diversidad cultural, social y personal de las personas estudiantes.

con discapacidades, migrantes o de bajos recursos.

- Organizar actividades que fomenten la interculturalidad y el respeto por la diversidad, como talleres y charlas.
- Crear espacios seguros para el diálogo y la resolución de conflictos, promoviendo la convivencia pacífica.
- Implementar adecuaciones curriculares y apoyos específicos para estudiantes con necesidades especiales.

---

**Objetivo 7:** Establecer vínculos de colaboración con otras áreas de la universidad (Bienestar Estudiantil, Academia, Admisiones, etc.) para maximizar el impacto de los servicios de orientación.

- Crear comités interdisciplinarios para abordar problemáticas estudiantiles desde múltiples perspectivas.
- Coordinar acciones conjuntas con otras áreas para la atención integral de las personas estudiantes.
- Promover la integración de la Orientación en el currículo universitario, incluyendo talleres y actividades en las carreras.
- Establecer alianzas con el Departamento de Mercadeo para la promoción de servicios de orientación.
- Establecer canales de comunicación fluidos entre el profesorado y el Departamento de Orientación para trabajar de manera coordinada en la atención integral de los estudiantes.

**Objetivo 8:** Facilitar la transición de las personas estudiantes al mercado laboral, brindando herramientas y oportunidades que les permitan desarrollar una carrera profesional exitosa.

- Organizar ferias laborales, talleres de preparación para entrevistas y elaboración de currículos.
- Establecer alianzas con empresas e instituciones para facilitar prácticas profesionales y oportunidades laborales.
- Ofrecer asesoramiento en emprendimiento y desarrollo de proyectos profesionales.
- Implementar programas de mentoría con egresados y profesionales destacados.

---

**Objetivo 9:** Implementar sistemas de evaluación que permitan medir la efectividad de los programas y servicios ofrecidos, realizando ajustes basados en los resultados y las necesidades emergentes.

- Diseñar indicadores de evaluación para medir la satisfacción estudiantil, la retención y el éxito académico.
  - Realizar estudios periódicos para identificar nuevas necesidades y áreas de mejora.
  - Promover la formación continua del personal para adaptarse a las dinámicas cambiantes de la comunidad estudiantil.
  - Utilizar plataformas tecnológicas para recopilar y analizar datos sobre el impacto de los servicios.
- 

La propuesta de objetivos estratégicos para el Departamento de Orientación de la Universidad Central no solo responde a las carencias identificadas en la investigación, sino que también plasma una visión proactiva y humanista de la educación superior. Estos

objetivos representan un compromiso con la construcción de un ecosistema educativo donde cada estudiante encuentre las herramientas, el apoyo y las oportunidades necesarias para desarrollarse plenamente, tanto en lo académico como en lo personal y profesional.

Al priorizar la adaptación, el bienestar emocional, la claridad vocacional y la inclusión, el Departamento de Orientación se posiciona como un puente entre las aspiraciones individuales del estudiantado y los valores institucionales de la Universidad Central. Cada acción propuesta busca romper con modelos tradicionales de atención estudiantil, reemplazándolos por enfoques dinámicos que integran la prevención, la innovación y la colaboración interdisciplinaria.

Además, estos objetivos reflejan un compromiso ético con la equidad y la diversidad, reconociendo que la excelencia académica no puede existir sin un acompañamiento integral que valore las diferencias individuales y colectivas. Al incorporar mecanismos de evaluación continua, el departamento asegura que sus servicios evolucionen junto con las necesidades emergentes de la comunidad estudiantil, adaptándose a contextos socioeconómicos cambiantes y a las demandas del mercado laboral global.

## **Recursos**

Para garantizar el funcionamiento efectivo del Departamento de Orientación en la Universidad Central, es esencial contar con una variedad de recursos que permitan ofrecer servicios de calidad y responder a las necesidades de la comunidad estudiantil. A continuación, se presenta una estructura detallada de los recursos necesarios, basada en los hallazgos de esta investigación:

### ***1. Infraestructura física***

El Departamento de Orientación requiere un espacio adecuado y funcional para atender a las personas estudiantes y desarrollar sus actividades. Los recursos incluyen:

- *Oficinas amplias y privadas:* Espacios para atención individual y grupal, que garanticen confidencialidad y comodidad.
- *Salas de reuniones y talleres:* Áreas equipadas para realizar actividades grupales, charlas y talleres.

- Bodega de almacenamiento: Un espacio para guardar materiales didácticos, recursos tecnológicos y otros insumos.
- Vehículo institucional: Para facilitar la movilidad del personal y la extensión de servicios a diferentes sedes, modalidades de estudio o bien visitas a colegios u otras instituciones.

## **2. Recursos tecnológicos**

La tecnología es un componente clave para modernizar los servicios de Orientación y facilitar la comunicación con el estudiantado. Los recursos necesarios incluyen:

- Equipos tecnológicos: Laptops, tablets, proyectores, impresora y otros dispositivos para el desarrollo de actividades y talleres.
- Plataformas digitales: Herramientas como correos electrónicos institucionales, WhatsApp y un portal web dedicado al Departamento de Orientación, donde las personas estudiantes puedan acceder a información, recursos y programación de actividades.
- Software especializado: Programas para llevar un registro de la atención individual que se brinde, así como también orientación vocacional y gestión de datos estudiantiles.

## **3. Recursos financieros y administrativos**

El Departamento de Orientación debe contar con un presupuesto propio que cubra los costos operativos y logísticos. Estos recursos deben considerar:

- Presupuesto para viáticos: Gastos de transporte, alimentación y gasolina para el personal.
- Pago de horas extra: Reconocimiento económico por el trabajo adicional que realizan los profesionales en Orientación.
- Fondos para actividades: Recursos para organizar eventos como ferias vocacionales, semanas de bienvenida y talleres.
- Apoyo administrativo: Personal dedicado a tareas logísticas, como la gestión de citas, el manejo de inventarios y la organización de eventos.

#### ***4. Materiales didácticos y de apoyo***

Para el desarrollo de actividades, talleres y/o charlas, es necesario contar con una variedad de materiales que faciliten el aprendizaje y la interacción. Algunos recursos que son necesarios son:

- *Materiales básicos:* Hojas, lapiceros, marcadores, tijeras, goma, papel de colores y otros insumos para actividades creativas.
- *Recursos impresos:* Folletos, guías y manuales sobre temas como técnicas de estudio, manejo del estrés y Orientación vocacional.
- *Juegos y dinámicas:* Materiales lúdicos para la realización de talleres o espacios más recreativos y dinámicos.

#### ***5. Apoyo institucional y normativo***

El éxito del Departamento de Orientación depende del respaldo institucional y de una normativa clara que defina sus funciones y responsabilidades. Los recursos que se requieren son:

- *Legislación interna:* Documentos que establezcan el rol y las responsabilidades del Departamento de Orientación dentro de la universidad, evitando la asignación de tareas ajenas a su función.
- *Coordinación interdepartamental:* Establecer vínculos con otras áreas de la universidad, para garantizar una atención integral.
- *Respaldo de las autoridades:* Compromiso de las autoridades universitarias para asignar los recursos necesarios y promover la importancia del departamento.

#### ***6. Personal capacitado***

El Departamento de Orientación debe contar con un equipo multidisciplinario de profesionales capacitados para atender las diversas necesidades de los estudiantes. Se consideran importantes:

- *Profesionales en Orientación:* Especialistas en orientación vocacional, académica y emocional.
- *Profesionales en Psicología:* Profesionales encargados de brindar apoyo emocional y psicológico.

- Personal administrativo: Encargados de la logística, gestión de citas y organización de eventos.
- Voluntarios y estudiantes en prácticas: Para apoyar en actividades específicas y fomentar la participación estudiantil.

### **7. Modalidad presencial y virtual**

El Departamento de Orientación debe ofrecer servicios tanto presenciales como virtuales para adaptarse a las necesidades de las personas estudiantes. Se debe tomar en cuenta:

- Atención presencial: Espacios físicos accesibles y cómodos para la atención individual y grupal.
- Atención virtual: Plataformas en línea para consultas, talleres y seguimiento, especialmente para estudiantes en modalidades a distancia o con limitaciones de movilidad.

La implementación del Departamento de Orientación en la Universidad Central requiere una inversión significativa en infraestructura, tecnología, personal y materiales. Estos recursos no solo garantizarán el funcionamiento efectivo del departamento, sino que también permitirán ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades de la comunidad estudiantil. Con el apoyo institucional y una planificación cuidadosa, el Departamento de Orientación se convertirá en un pilar fundamental para el desarrollo integral del estudiantado y el fortalecimiento de la universidad como institución comprometida con la excelencia educativa.

### **Plan de Acción**

Para el plan de acción se toma en consideración la propuesta realizada por Gil (2002), en cuanto a las fases que se deben realizar para la implementación de un Departamento de Orientación. Este plan de acción se estructura en cuatro fases clave: análisis inicial, concreción, intervención y evaluación. Cada fase incluye objetivos, acciones y responsables, asegurando una implementación efectiva y alineada con las necesidades de la

Universidad Central, además se toma en cuenta los otros apartados desarrollados en esta propuesta.

### **Fase 1: Análisis inicial.**

El propósito de esta fase es evaluar la viabilidad del Departamento de Orientación y diseñar un plan de implementación basado en las necesidades identificadas, esto permitirá accionar de una manera más intencionada, buscando obtener resultados más efectivos y eficaces.

#### **Acciones clave:**

##### **1. Estudio de viabilidad:**

- *Viabilidad política:* Presentar la propuesta del Departamento de Orientación al equipo de gobierno de la universidad, asegurando su respaldo y compromiso.
- *Viabilidad social:* Realizar un diagnóstico de necesidades con estudiantes, profesores y personal administrativo para identificar las áreas prioritarias.
- *Viabilidad técnica:* Determinar los recursos profesionales, materiales y tecnológicos necesarios.
- *Viabilidad económica:* Elaborar un presupuesto que cubra los costos de personal, infraestructura, materiales y programas.
- *Viabilidad de gestión:* Diseñar un organigrama y un plan de gestión que defina roles, responsabilidades y mecanismos de coordinación.

##### **2. Diseño del plan de implementación:**

- Realizar un análisis de necesidades basado en los hallazgos de la investigación (por ejemplo: falta de acompañamiento emocional, deserción por elecciones vocacionales incorrectas). Este diagnóstico es vital para continuar adaptando los objetivos del Departamento de Orientación a las necesidades de la comunidad estudiantil.
- Establecer metas a corto, mediano y largo plazo.
- Definir estrategias y actividades prioritarias (por ejemplo: programas de asesoramiento, talleres de bienestar emocional y mental, ferias vocacionales).

## **Fase 2: Concreción**

Definir las características y estructura del Departamento de Orientación, asegurando su alineación con los principios teóricos y las necesidades de la universidad, esto se puede realizar a través del estudio de viabilidad identificando las necesidades principales de la población universitaria. Para términos de esta propuesta, se utilizará lo encontrado en los resultados de la investigación.

### **Acciones clave:**

#### **1. *Definición de principios de actuación:***

- Prevención: Anticiparse a problemas como la deserción y el estrés académico.
- Atención a etapas de transición: Apoyar a las personas estudiantes en su ingreso, permanencia y egreso de la universidad.
- Formación e intervención social: Promover becas, programas de empleabilidad y atención a grupos vulnerables.

#### **2. *Estructura del departamento:***

- Personal: Contratación de 3 profesionales en Orientación, basado en los perfiles de puesto expuestos anteriormente.
- Recursos materiales: Habilitar un espacio físico accesible y equipado con tecnología, además de los demás aspectos mencionados en el apartado de Recursos de esta propuesta.

#### **3. *Coordinación interdisciplinaria***

- Establecer vínculos con otras áreas universitarias, en este caso se ha recomendado que existan vínculos del Departamento de Orientación con:
  - Departamento de Mercadeo
  - Departamento de Retención
  - Coordinación académica
  - Vicerrectoría
  - Servicios estudiantiles

### **Fase 3: Intervención**

Implementar programas y servicios que respondan a las necesidades de las personas estudiantes y promuevan su desarrollo integral. Es fundamental que las autoridades universitarias comprendan claramente cuál es la función del Departamento de Orientación y brinden el respaldo necesario para su desarrollo. Esto implica no solo asignar recursos, sino también promover una cultura institucional que valore la Orientación como un servicio esencial para el éxito académico y personal de los estudiantes. (Gil, 2002).

#### **Acciones clave**

##### **1. Posicionamiento del Departamento de Orientación:**

Se identificó la necesidad de un Departamento de Orientación que cuente con el respaldo institucional y los recursos necesarios para funcionar de manera efectiva. Los testimonios recopilados en las entrevistas destacan la importancia de:

- Apoyo político y administrativo: Las autoridades universitarias deben comprender y valorar el rol del departamento, asignando los recursos necesarios y promoviendo su integración en la estructura institucional, así como también implementando una política institucional que incluya la labor orientadora.
- Comunicación y difusión: Es esencial que la comunidad universitaria conozca los servicios que ofrece el departamento y cómo pueden beneficiarse de ellos.
- Coordinación interdepartamental: El éxito del departamento depende de su capacidad para trabajar de manera colaborativa con otras áreas de la universidad, como Bienestar Estudiantil y el Departamento de Retención.
- Infraestructura y recursos: La ubicación física y los recursos disponibles son clave para garantizar la accesibilidad y eficiencia del servicio.

##### **2. Etapas de actuación:**

- Estudiantes de primer ingreso: Talleres de inducción, asesorías y seguimiento personalizado.
- Estudiantes regulares: Asesoramiento académico, talleres de técnicas de estudio y apoyo socioemocional.

- Estudiantes en riesgo de deserción: Programas de retención y acompañamiento individualizado.

#### **Fase 4: Evaluación**

En la actualidad, las universidades están implementando procesos de evaluación en diversas áreas, incluyendo las titulaciones académicas y los servicios institucionales. En este contexto, el Departamento de Orientación, como parte integral de la universidad, también debe ser objeto de evaluación. La evaluación, cuando se realiza de manera adecuada, se convierte en una herramienta poderosa para el crecimiento, la mejora continua, la eficiencia y la eficacia del servicio. (Gil, 2002).

Es importante considerar que la evaluación:

1. Permite verificar si se están atendiendo las necesidades detectadas: A través de indicadores claros, se puede comprobar si los programas y servicios están respondiendo a las problemáticas identificadas, como la deserción estudiantil, la falta de acompañamiento emocional o la necesidad de Orientación vocacional.
2. Facilita la mejora de programas y procesos: La evaluación proporciona información valiosa para ajustar y optimizar las estrategias implementadas, asegurando que sean efectivas y relevantes.
3. Debe ser sistemática y bien planificada: Para que la evaluación sea útil, debe estar diseñada de manera estructurada, con una temporalización adecuada y objetivos claros.
4. Permite tomar decisiones informadas: Los resultados de la evaluación deben servir como base para decisiones organizacionales, técnicas y de recursos, asegurando que el servicio se adapte a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria.

Este plan de acción proporciona una hoja de ruta clara y estructurada para la implementación del Departamento de Orientación en la Universidad Central. Al seguir estas fases, la universidad no solo responderá a las necesidades urgentes de su comunidad estudiantil, sino que también sentará las bases para un modelo de atención integral y sostenible. La evaluación continua asegurará que el departamento se adapte a las dinámicas cambiantes y mantenga su relevancia en el tiempo.

Esta iniciativa posiciona a la Universidad Central como un referente en la implementación de prácticas orientadoras centradas en el ser humano. Más allá de cumplir con estándares de calidad, el Departamento de Orientación encarna un modelo educativo que valora la diversidad, promueve la equidad y humaniza la formación académica. Su implementación no solo mitigará las carencias identificadas, sino que proyectará a la institución como un espacio donde cada estudiante puede florecer, intelectual, emocional y profesionalmente, consolidando así su legado como una universidad innovadora y comprometida con la formación integral de las personas estudiantes.

La Universidad Central tiene ante sí una oportunidad histórica para redefinir su impacto educativo. Adoptar esta propuesta no es solo un acto de responsabilidad institucional, sino una apuesta por el futuro de miles de estudiantes que merecen una educación superior que los acompañe, inspire y prepare para los desafíos de un mundo en constante cambio.

## Referencias

- Abarca, A., Alpízar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*. San José, Costa Rica: UCR.
- Alvarado, et al. (2009). Opinión que tienen estudiantes, madres, padres, personas encargadas y personal docente y administrativo, acerca de los servicios de Orientación que ofrece el Ministerio de Educación Pública en Primero, Segundo, Tercer Ciclo y Educación Diversificada dentro del Sistema Educativo Costarricense. (724-A6-090). <https://repositorio.inie.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/5c563288-1c53-43d1-9bd0-e6b4e75711b5/content>
- Alvarado, S., Calvo, M., Carazo, M., Delgado, M., Murillo, R., Rodríguez, G., & Roque, A. (2023). Perfil profesional en Orientación de Costa Rica: diseño y validación. *Revista Conocimiento Educativo*, 1(10), pp. 45–55.
- Alvarado, S. (2023). Conducta vocacional del estudiantado de la carrera de Orientación de la Universidad de Costa Rica. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 23(1), 1-35. Doi. <https://doi.org/10.15517/aie.v23i2.52964>
- Álvarez, M. (1995). *Orientación Profesional*. Barcelona, España: Cedecs.
- Álvarez, M., y Bisquerra, R. (2012). *Orientación educativa. Modelos, áreas, estrategias y recursos*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Arguedas, L. (2017). Propuesta de gestión en Orientación educativa para el sistema universitario a distancia. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 8(2), pp. 137–157.
- Arroyo, W. (2021). La calidad del servicio al cliente promovida por los funcionarios del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional, según la

percepción del grupo estudiantil de primer ingreso, usuario de este servicio, de la Escuela de Secretariado Profesional, período 2018. (Tesis de Licenciatura – Universidad Nacional).

<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/62fa5357-75cf-41d5-883e-d5f13968196e/content>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1957). Ley Fundamental de Educación. Publicación Oficial de Costa Rica.

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1957). Ley Fundamental de Educación (Ley N.º 2160). Publicación Oficial de Costa Rica.

Asca, F. (2010). *Gestión comercial de la pyme*. Colombia: Ediciones de la U.

Astin, A. W. (1993). *What Matters in College? Four Critical Years Revisited*. Jossey-Bass.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Pearson Educación.

Biencinto, C., García, M., Carpintero, E., y Núñez, M. (2014). Servicios de Orientación Universitaria: Visibilidad y Propuestas de Mejora. *Revista de Orientación Educativa*, 28(54), pp. 15–30.

Bisquerra, R. (1998). *Modelos de Orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona, España: CISSPRAXIS S.A.

Bisquerra, R. (2008). *Orientación psicopedagógica*. Editorial Praxis.

Boza, A., Salas, M. y Toscano, M. (2007). ¿Qué es lo que hace un orientador? Roles y funciones del orientador en educación secundaria. *XXI Revista de Educación*, (9), pp. 111-131.

[https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11243/Que\\_es\\_lo\\_que\\_hace\\_un\\_orientador.pdf?sequence=2](https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11243/Que_es_lo_que_hace_un_orientador.pdf?sequence=2)

Brito, A., y Guzmán, J. (2020). La importancia de los departamentos de vida estudiantil en la educación superior. *Revista Educación y Desarrollo*, 15(3), 45-60.

Bulgarelli, R., Fallas, M., y Rivera, J. (2017). El proceso vocacional del estudiantado universitario en condición de logro y rezago académico: Un análisis desde el enfoque evolutivo de Donald Super. *Revista Electrónica Educare*, 21(1).  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v21n1/1409-4258-ree-21-01-00001.pdf>

Casanova, O., Escolano, E., Gil, M., y Serrano, R. (2018). Plan de Orientación universitaria para los estudiantes de nuevo ingreso. Programación de acciones y elaboración de materiales. *REOP*, 29(2).  
<https://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/23152/18560>

CONESUP. (2020). Reglamento general del Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada. Sitio web del CONESUP.

Cordero, F. (2002). La Orientación vocacional y profesional en la educación secundaria. Editorial UOC.

Cordero, M. (2018). Desarrollo integral en estudiantes universitarios: Un análisis de los programas extracurriculares. *Educación Universitaria*, 10(2), 25-38.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

- Erazo, X., & Rosero, E. (2021). Orientación vocacional y su influencia en la deserción universitaria. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(18).[https://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/1009/1/Articulo\\_No\\_18\\_Horizontes\\_N18V5\\_\\_1\\_.pdf](https://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/1009/1/Articulo_No_18_Horizontes_N18V5__1_.pdf)
- Erikson, E. H. (1959). *Identity and the Life Cycle*. International Universities Press.
- Espinosa, D. y Granados, I. (s.f.). La atención personalizada en la Universidad, una apuesta desde el Departamento de Orientación. Universidad Europea.  
<https://abacus.universidadeuropea.com/bitstream/handle/11268/3498/PROY14.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinosa, D., & Granados, I. (2006).  
<https://abacus.universidadeuropea.com/handle/11268/3498>
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research* (6th ed.). SAGE Publications.
- García-García, M. (2016). La Orientación educativa en la universidad: retos y desafíos. *Revista de Educación Superior*, 45(2), 123–140.
- García, L., y López, P. (2022). Competencias profesionales y programas de desarrollo estudiantil en universidades costarricenses. *Revista de Gestión Educativa*, 18(1), 12-29.
- Gil, J. (2002). El Servicio de Orientación en la universidad. *Tendencias Pedagógicas*, (7), pp. 137-154. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/496985.pdf/>
- González, A. (2018). Revisión teórica de los modelos de Orientación educativa. *Revista Caribeña de Investigación Educativa (RECIE)*, 2(2), 43-60.  
<https://doi.org/10.32541/recie.2018.v2i2.pp43-60>

- González, R., y Rodríguez, M. (2018). La Orientación educativa en Costa Rica: Retos y perspectivas. *Revista de Educación y Desarrollo*, 45(2), 35-50.
- Gottfredson, L. S. (1981). Circumscription and compromise: A developmental theory of occupational aspirations. *Journal of Counseling Psychology*, 28(6), 545-579.
- Gutkin, T. B., y Conoley, J. C. (1990). The role of school psychology in the twenty-first century: A personal perspective. *School Psychology Quarterly*, 5(1), 9–14.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández, R., y Mendoza, A. (2018). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Holland, J. (1997). Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments (3rd ed.). Psychological Assessment Resources.
- Jiménez, A. (2021). Formación profesional en Orientación: Desafíos en el contexto costarricense. *Educación y Sociedad*, 39(4), 12-23.
- Jiménez, R. (2021). Inclusión y diversidad en los departamentos de vida estudiantil. *Psicología Educativa*, 30(4), 55-70.
- Krumboltz, J. (2009). The influence of learning experiences on career choices. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 180-220).

Kvale, S. (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. SAGE Publications.

La Profesión de Orientación. (2024). Quienes somos. Colegio de Profesionales en Orientación. <https://www.cpocr.org/quienes-somos/la-profesion-de-orientacion/>

López, C. (2019). Modelos de Orientación universitaria en Europa: un análisis comparativo. *Revista Internacional de Orientación Educativa*, 15(1), 34–50.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.

Mata, A. (2015). *El desarrollo teórico de la Orientación*. Editorial UCR.

Mata, L. (21 de enero de 2020). Métodos y técnicas de investigación cualitativa. [Mensaje en un blog]. <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cualitativa/>

Ministerio de Educación Pública (MEP). (2006). Reglamento de los Servicios de Orientación en la Educación Costarricense. Publicación Oficial del MEP.

Ministerio de Educación Pública (MEP). (2020). Normativa para el desarrollo de actividades extracurriculares. Publicación oficial del MEP.

Ministerio de Educación Pública. (2017). Educar para una Nueva Ciudadanía. Programas de Estudio de Orientación: Primero, Segundo y Tercer Ciclos de la Educación General Básica y Educación Diversificada. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/media/orientacion-nuevo.pdf>

Molina, D. (2001). Material de Apoyo Instruccional. Curso Orientación Educativa. Barinas: Unellez.

Molina, D. (2002). Concepto de Orientación educativa : diversidad y aproximación. Revista Iberoamericana de Educación.

<https://rieoei.org/historico/deloslectores/736Molina108.PDF>

Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. SAGE Publications.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1998, 9 de octubre). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción*. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, Paris.

[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878_spa)

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parsons, F. (1909). *Choosing a vocation*. Houghton Mifflin.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3rd ed.). SAGE Publications.

Pereira García, María Teresa. (2012). *Mediación Docente de la Orientación Educativa y Vocacional*. San José, Costa Rica: EUNED.

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación:

Rascovan, S. (2004). Lo Vocacional: una Revisión Crítica. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 5(2), pp. 1-10.

<https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v5n2/v5n2a02.pdf>

- Repetto, E. (2002). *La Orientación educativa en el siglo XXI*. Narcea Ediciones.
- Rivas, L. (2015). Capítulo 6: La definición de variables o categorías de análisis. *Research Gate*. [https://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/complem05\\_02.pdf](https://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/complem05_02.pdf)
- Robles, J. y Ureña, V. (2015). La Orientación en el Ministerio de Educación Pública Costarricense. *Revista electrónica: Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), pp. 1-19). <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a34v15n1.pdf>
- Rodríguez, A., y Vargas, E. (2019). Salud integral y vida estudiantil en la universidad. *Revista de Bienestar Universitario*, 22(3), 32-48.
- Romero, M., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Salas, K., Sánchez, A. y Vargas, E. (2022). Desarrollo histórico y conceptual de la Orientación vocacional en Costa Rica. *Revista Costarricense de Orientación*, 1(1), pp.1-18. <https://rco.cpocr.org/index.php/rco/article/view/20/33>
- Salmerón, H. (2001). Los Servicios de Orientación en la Universidad. Procesos de creación y desarrollo. CORE. <https://core.ac.uk/download/pdf/60641334.pdf>
- Sánchez, P. (2017). La Orientación educativa en la universidad desde la perspectiva de los profesores. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300006&lng=es&tlng=es)
- Soto, J., y Pérez, R. (2020). Innovación en los departamentos de vida estudiantil. *Revista de Innovación Educativa*, 12(3), 45–62.

- Soto, K., y Morales, T. (2020). Liderazgo estudiantil: Una herramienta para el éxito académico y social. *Educación y Liderazgo*, 8(2), 15-30.
- Soto, L. (2019). Espacios laborales de los orientadores en Costa Rica: Un análisis desde la práctica profesional. *Psicología y Educación*, 25(1), 67-80.
- Super, D. E. (1990). A life-span, life-space approach to career development. In D. Brown & L. Brooks (Eds.), *Career choice and development* (pp. 197-261). Jossey-Bass.
- Taracena, N. (2019). *El autoconocimiento como elemento fundamental en la Orientación Vocacional*. [Tesis de maestría, Universidad de Navarra].  
<https://dadun.unav.edu/server/api/core/bitstreams/63383df9-ebf6-4b98-82aa-be60fa0e3c17/content>
- Taylor, S. J., Bogdan, R., y DeVault, M. (2016). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- TEC. (2021). Departamento de Vida Estudiantil y Salud Integral. Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Tinto, V. (1987). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*. University of Chicago Press.
- Torres, L. (2021). Perfil del orientador universitario: competencias y retos. *Psicología Educativa*, 27(2), 105–116.
- Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15 (1).  
<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- UNA. (2020). Programas de Inclusión y Bienestar Estudiantil. Universidad Nacional.

Universidad de Costa Rica. (2020). Oficina de Bienestar y Salud. Universidad de Costa Rica.

Universidad Hispanoamericana. (2020). Programa de Liderazgo Estudiantil. Universidad Hispanoamericana.

Universidad Latina de Costa Rica. (2021). Servicios Estudiantiles. Universidad Latina de Costa Rica.

van Manen, M. (1990). *Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy*. State University of New York Press.

Vondracek, F. (1993). Ecological perspectives on vocational development. In W. B. Walsh & S. H. Osipow (Eds.), *Career counseling: Contemporary topics in vocational psychology* (pp. 177-206). Erlbaum.

Vuelvas, B. (2008). El Sujeto de la Orientación. Elección de Carrera y Exclusión Educativa. In Rodolfo Barrañón, *REM*, 6(15), pp. 14-29.  
<https://pepsic.bvsalud.org/pdf/remo/v6n15/v6n15a04.pdf>

## Apéndices

### Apéndice 1. Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CENTRAL**

**Facultad de Educación**

**Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación**

#### **FORMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

##### TEMA DE INVESTIGACIÓN

**“Aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria: una propuesta para la creación de un Departamento de Orientación Universitaria dentro de la Universidad Central”**

**Investigadora:** Bach. Daniela Solano Bustos

**Nombre de la persona responsable en coordinar y supervisar la investigación:** Lic. Guisbel Fernández García.

**¿Qué busca esta investigación?:** Este estudio es realizado por la estudiante Daniela Solano Bustos, con el objetivo de el plan de estudios de la Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación Educativa, de la Universidad Central, lo anterior para la investigación: Aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria: una propuesta para la creación de un Departamento de Orientación Universitaria dentro de la Universidad Central.

Este estudio busca: Explorar los aportes de la disciplina de Orientación en los procesos de atención estudiantil universitaria, con el propósito de desarrollar una propuesta

que facilite la creación de un Departamento de Orientación Universitaria en la Universidad Central.

**¿En qué consistirá su participación?** Para la elaboración de investigación primeramente se llevará a cabo la aplicación de los instrumentos de recolección de información: entrevista a profundidad con profesionales en Orientación del ámbito universitario.

La información será confidencial, con fines investigativos y sus resultados serán expuestos desde la postura científica y académica.

**Se considerarán los siguientes aspectos:**

Previo a participar del presente estudio, la investigadora le explicará puntualmente los propósitos de la investigación y su objetivo académico. De ser necesario, la persona responsable de brindar acompañamiento al proceso investigativo es el docente tutor: Guísbel Fernández García, de forma directa al correo: [gfernandez@universidadcentral.ac.cr](mailto:gfernandez@universidadcentral.ac.cr)

- 1) De necesitarlo y previo a su solicitud, se le dará una copia de esta fórmula firmada.
- 2) Su participación en este estudio es de forma voluntaria.
- 3) Su participación en este estudio es confidencial, los resultados obtenidos se publicarán en un informe, donde aparecerán de forma anónima y los cuales tienen fines únicamente académicos.

**Consentimiento:**

Se ha leído, toda la información descrita en este documento antes de firmarlo. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas de forma adecuada.

**Participante**

\_\_\_\_\_

Nombre Completo	Cedula	Firma
-----------------	--------	-------

**Investigadores que solicitan el consentimiento**

---

Daniela Solano Bustos

---

1-1626-0746

---

Firma

*Estudiante responsable del estudio*

## Apéndice 2. Instrumento 1.

### Entrevista Semiestructurada dirigida a profesionales en Orientación del ámbito universitario

Por medio de este instrumento, se pretende explorar acerca de los aportes de la disciplina de Orientación en el ámbito universitario, los procesos clave de atención estudiantil y la estructura de los Departamento de Orientación

Los datos acá suministrados serán confidenciales y de uso exclusivo para este trabajo de investigación.

**Instrucciones:** En este instrumento se plantearán preguntas que puede responder abiertamente y relatar experiencias o ejemplos para aportar más detalles.

<b>Introducción</b>	
<b>1</b>	¿Podría compartir un poco sobre su experiencia como profesional en Orientación?
<b>2</b>	¿Ha trabajado en algún servicio de Orientación en educación superior? Si es así, ¿cómo ha sido su experiencia en este contexto?
<b>3</b>	¿Considera que la Orientación tiene un impacto significativo en la trayectoria académica y personal de los estudiantes universitarios? ¿Por qué?
<b>Aportes de la disciplina de Orientación</b>	
<b>4</b>	¿Cómo describiría los principales aportes de la Orientación como disciplina científica en el ámbito universitario?
<b>5</b>	¿Qué funciones clave considera que un profesional de la orientación debería desempeñar dentro de un Departamento de Orientación Universitaria?
<b>6</b>	¿Qué modalidades de trabajo en Orientación educativa han demostrado ser más efectivas en el ámbito universitario? ¿Podría compartir ejemplos de modelos de intervención exitosos?
<b>7</b>	En relación con la Orientación vocacional, ¿cómo cree que esta puede contribuir al proceso formativo de los estudiantes universitarios? ¿Qué modelos de intervención vocacional considera más efectivos?
<b>8</b>	¿Qué papel juega la Orientación dentro del sistema educativo costarricense y cómo cree que esto influye en la implementación de un Departamento de Orientación en las universidades?

9	¿Qué características y competencias debe tener un profesional en Orientación para desarrollar un papel efectivo en un Departamento de Orientación Universitaria?
<b>Procesos clave en la atención estudiantil universitaria</b>	
10	Desde su experiencia, ¿cuáles son los procesos clave que un Departamento de Orientación Universitaria debería ofrecer para atender de manera integral a los estudiantes?
11	¿Qué estrategias ha encontrado efectivas para abordar las necesidades académicas, vocacionales y psicosociales de los estudiantes universitarios?
12	¿Qué roles considera fundamentales para un profesional de la Orientación dentro de un Departamento de Orientación Universitaria y cómo deberían articularse con otras áreas de la universidad?
13	¿Qué estrategias o mecanismos considera que deberían implementarse para mejorar la atención estudiantil en el ámbito universitario y garantizar un acompañamiento integral?
<b>Modelos de intervención en los Departamentos de Orientación universitaria</b>	
14	¿Qué modelo de intervención en Orientación se implementa en su institución y qué ventajas o limitaciones ha identificado en su aplicación?
15	¿Existen programas específicos que hayan sido exitosos en su departamento? ¿Cuáles?
16	Con base en su conocimiento del contexto costarricense, ¿qué modelos de intervención en Orientación Universitaria serían los más adecuados y por qué?
17	Según su experiencia, ¿qué estrategias o metodologías son clave para garantizar una intervención efectiva con la población estudiantil desde un Departamento de Orientación Universitaria?
<b>Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación universitaria</b>	
18	¿Cuáles son los elementos esenciales que debe tener un Departamento de Orientación Universitaria?
19	¿Qué perfil profesional deberían tener las personas profesionales en Orientación que trabajan en un contexto universitario?

<b>20</b>	¿Qué estructura organizativa y metodológica recomendaría para garantizar la eficiencia y efectividad de un Departamento de Orientación Universitaria?
<b>21</b>	¿Qué recursos considera indispensables para que un Departamento de Orientación pueda cumplir eficazmente con su labor?
<b>22</b>	¿Qué recomendaciones haría para la creación de un Departamento de Orientación Universitaria en una institución?
<b>23</b>	¿Para finalizar, ¿hay algún aspecto adicional que considere relevante sobre la importancia de la Orientación en el ámbito universitario?

### Apéndice 3. Instrumento 2.

#### Entrevista Semiestructurada dirigida a estudiantes de la Universidad Central

Por medio de este instrumento, se pretende explorar acerca de los aportes de la disciplina de Orientación en el ámbito universitario, los procesos clave de atención estudiantil y la implementación de un Departamento de Orientación universitaria.

Los datos acá suministrados serán confidenciales y de uso exclusivo para este trabajo de investigación.

**Instrucciones:** En este instrumento se plantearán preguntas que puede responder abiertamente y relatar experiencias o ejemplos para aportar más detalles.

<b>Introducción</b>	
1	¿Cómo describiría su experiencia general como estudiante en la Universidad Central?
2	¿Qué tipo de apoyo ha recibido por parte de la universidad en términos de atención estudiantil en el área personal, académica o vocacional?
<b>Aportes de la disciplina de Orientación</b>	
3	¿Cómo considera que un Departamento de Orientación Universitaria podría ayudar en su desarrollo académico y personal?
4	¿Qué tipo de dificultades ha enfrentado en su vida universitaria que podrían haber sido atendidas por un servicio de Orientación?
5	¿Qué tipo de apoyo académico, vocacional y personal considera necesario para mejorar su experiencia universitaria y su desarrollo integral?
<b>Procesos clave en la atención estudiantil universitaria</b>	
6	¿Qué servicios considera que debería ofrecer un Departamento de Orientación Universitaria para mejorar la experiencia estudiantil?
7	Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales necesidades y desafíos que enfrentan los estudiantes en su trayectoria universitaria en cuanto a orientación académica, vocacional y apoyo psicoemocional?
8	¿Qué aspectos considera esenciales en la atención estudiantil universitaria para favorecer la permanencia y el éxito académico de los estudiantes?
<b>Modelos de intervención en los Departamentos de Orientación universitaria</b>	

<b>9</b>	¿Ha tenido contacto con servicios de Orientación en otras instituciones? Si es así, ¿qué aspectos positivos destacaría de ellos?
<b>10</b>	¿Qué estrategias considera que serían más efectivas para que la universidad brinde apoyo en orientación académica y vocacional?
<b>Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación universitaria</b>	
<b>11</b>	Si tuviera la oportunidad de diseñar un Departamento de Orientación Universitaria, ¿qué elementos o servicios incluiría?
<b>12</b>	¿De qué manera cree que un Departamento de Orientación Universitaria podría impactar positivamente la permanencia y éxito académico de los estudiantes?
<b>13</b>	¿Cuáles serían sus expectativas sobre la atención brindada por los profesionales de este departamento?
<b>14</b>	¿Hay algún otro comentario o sugerencia que le gustaría compartir sobre la necesidad de un Departamento de Orientación en la Universidad Central?

### **Apéndice 4. Instrumento 3.**

#### **Entrevista Semiestructurada dirigida a profesionales en el área de Talento Humano**

Por medio de este instrumento, se pretende explorar acerca de los aportes de la disciplina de Orientación en el ámbito universitario, los procesos clave de atención estudiantil y la estructura de los Departamento de Orientación, desde una perspectiva más administrativa.

Los datos acá suministrados serán confidenciales y de uso exclusivo para este trabajo de investigación.

**Instrucciones:** En este instrumento se plantearán preguntas que puede responder abiertamente y relatar experiencias o ejemplos para aportar más detalles.

<b>Introducción</b>	
<b>1</b>	¿Podría compartir un poco sobre su experiencia en el ámbito universitario?
<b>2</b>	Desde su experiencia, ¿qué impacto tiene la labor de los profesionales en Orientación en el desempeño académico y desarrollo integral de los estudiantes universitarios?
<b>3</b>	¿Cuál considera que es el impacto de los servicios de Orientación en la calidad de la atención estudiantil dentro de las universidades?
<b>Aportes de la disciplina de Orientación</b>	
<b>4</b>	¿Cuáles considera que son los principales desafíos académicos, vocacionales y personales que enfrentan los estudiantes universitarios?
<b>5</b>	¿Cómo podría un Departamento de Orientación Universitaria contribuir al desarrollo de competencias profesionales y personales en los estudiantes?
<b>6</b>	¿En qué otras áreas de la gestión universitaria consideran que un Departamento de Orientación Universitaria podría realizar aportes significativos?
<b>7</b>	Desde su perspectiva, ¿qué principios teóricos y metodológicos de la Orientación considera fundamentales para el acompañamiento efectivo de los estudiantes universitarios?
<b>Procesos clave en la atención estudiantil universitaria</b>	
<b>8</b>	Desde la perspectiva del talento humano, ¿qué tipo de estrategias y servicios considera esenciales para fortalecer la atención académica y profesional de los estudiantes universitarios?

<b>9</b>	¿Qué estrategias serían claves implementar desde un Departamento de Orientación universitaria para abordar las necesidades de la población estudiantil universitaria?
<b>Modelos de intervención en los Departamentos de Orientación universitaria</b>	
<b>10</b>	¿Está familiarizado/a con los modelos de Orientación universitaria implementados en otras instituciones? De ser así, ¿cuáles considera que han demostrado ser más efectivos y por qué?
<b>11</b>	¿Qué enfoques o metodologías considera más apropiados para proporcionar una orientación efectiva a los estudiantes universitarios?
<b>Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación universitaria</b>	
<b>12</b>	¿Qué estructura organizativa y qué tipo de profesionales considera que deberían conformar un Departamento de Orientación Universitaria?
<b>13</b>	¿Qué tipo de programas o servicios considera esenciales en un Departamento de Orientación Universitaria para garantizar un impacto positivo en una universidad?
<b>14</b>	¿Qué beneficios aportaría un Departamento de Orientación Universitaria al desarrollo institucional y estudiantil? ¿Por qué considera necesaria su existencia en las universidades?
<b>15</b>	¿Le gustaría agregar algún comentario adicional sobre la relevancia de la Orientación Universitaria y su impacto en la educación superior?

## Apéndice 5. Instrumento 4.

### Entrevista Semiestructurada dirigida a presidente del Colegio de Profesionales en Orientación

Por medio de este instrumento, se pretende explorar acerca de los aportes de la disciplina de Orientación en el ámbito universitario, los procesos clave de atención estudiantil y la estructura de los Departamentos de Orientación, desde la perspectiva del Colegio de Profesionales en Orientación.

Los datos acá suministrados serán confidenciales y de uso exclusivo para este trabajo de investigación.

**Instrucciones:** En este instrumento se plantearán preguntas que puede responder abiertamente y relatar experiencias o ejemplos para aportar más detalles.

<b>Introducción</b>	
1	¿Podría compartir un poco sobre su experiencia como profesional en Orientación?
2	Desde su experiencia, ¿cuál es el impacto que tiene la Orientación en el desarrollo integral de los estudiantes a lo largo de su trayectoria académica?
3	¿Cuáles han sido los principales avances y retos de la disciplina de Orientación en Costa Rica en los últimos años?
<b>Aportes de la disciplina de Orientación</b>	
4	En su opinión, ¿cuál es la importancia de contar con profesionales en Orientación dentro del contexto universitario?
5	¿Cuáles son los principales aportes de la Orientación como disciplina en el acompañamiento y permanencia de los estudiantes en la educación superior?
6	¿Cómo podría la creación de un Departamento de Orientación Universitaria contribuir a mejorar la calidad de la educación superior?
<b>Procesos clave en la atención estudiantil universitaria</b>	
7	Desde su perspectiva, ¿qué servicios esenciales debería ofrecer un Departamento de Orientación Universitaria para garantizar una atención estudiantil de calidad?
8	¿Cuáles son las principales necesidades de los estudiantes universitarios que podrían ser atendidas por profesionales en Orientación?
9	¿Qué papel considera que juegan los servicios de Orientación en la ejecución de una atención estudiantil efectiva dentro de las universidades?

<b>Modelos de intervención en los Departamentos de Orientación universitaria</b>	
<b>10</b>	¿Conoce de experiencias exitosas en otras universidades donde se cuente con un Departamento de Orientación? ¿Qué buenas prácticas podrían replicarse en la Universidad Central?
<b>11</b>	¿Cuáles estrategias podrían implementarse para integrar efectivamente los servicios de Orientación en la estructura universitaria?
<b>Establecimiento de una estructura para un Departamento de Orientación universitaria</b>	
<b>12</b>	Desde la perspectiva del Colegio de Profesionales en Orientación, ¿cuáles serían los beneficios de la apertura de un nuevo campo laboral en el ámbito universitario para los orientadores?
<b>13</b>	¿Qué retos podrían enfrentar los profesionales en Orientación al insertarse en este nuevo campo laboral y cómo podrían abordarse?
<b>14</b>	¿Qué estrategias podría implementar el Colegio de Profesionales en Orientación para impulsar la creación de Departamentos de Orientación en las universidades?
<b>15</b>	¿Qué mensaje le daría a las autoridades universitarias sobre la importancia de incluir un Departamento de Orientación en sus estructuras institucionales?
<b>16</b>	¿Le gustaría agregar algún comentario adicional sobre la necesidad de fortalecer la presencia de la Orientación en la educación superior?