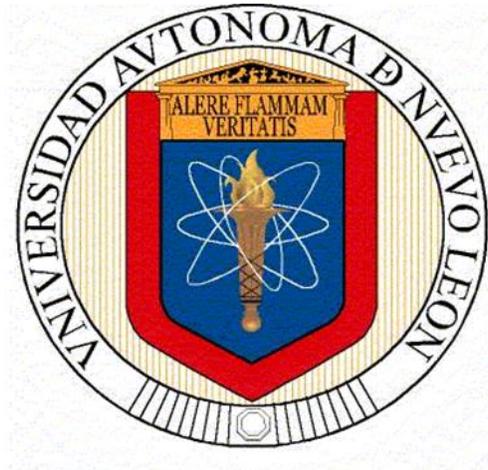


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



TESIS

**ELABORACIÓN DEL PERFIL DEL PERSONAL PROFESIONAL
ORIENTADOR ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
PSICOPEDAGÓGICA EN UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE NIVEL
MEDIO SUPERIOR**

PRESENTA

LIC. GILBERTO DEL ÁNGEL RÍOS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA LABORAL Y
ORGANIZACIONAL**

MARZO, 2016

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



TESIS

**ELABORACIÓN DEL PERFIL DEL PERSONAL PROFESIONAL ORIENTADOR
ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICA EN
UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE NIVEL MEDIO SUPERIOR**

PRESENTA

LIC. GILBERTO DEL ÁNGEL RÍOS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAestrÍA EN PSICOLOGÍA
CON ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

ASESOR

DRA. RAQUEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO

MARZO, 2016

AGRADECIMIENTOS.

Primeramente a Dios, por la posibilidad de estar aquí, cumpliendo una meta más en mi formación profesional.

A mis padres, por el apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y en cada semestre de mi carrera.

A mi querida esposa, mi hijo e hija, por su paciencia, amor y apoyo para este proyecto.

A mi querida facultad; a todos los maestros que desinteresadamente me compartieron su experiencia y conocimientos, muy especialmente al Dr. Armando Peña y al Dr. Álvaro Ascary

A la Dra. Raquel Rodríguez, por el apoyo y orientación tanto en el aula como en el presente trabajo.

ÍNDICE.

Resumen.....	
Capítulo 1: Introducción.....	5
1.1 Concepción de la idea a investigar.	13
1.2 Justificación de la investigación.	14
1.3 Planteamiento del problema de investigación.	14
1.4 Objetivo general.	15
1.5 Objetivos específicos de la investigación.	15
Capítulo 2: Marco Teórico.....	16
Capítulo 3: Metodología.....	19
3.1 Diseño:	19
3.2 Operacionalización de variables	19
3.3 Participantes:	19
3.4 Escenario o ambiente	20
3.5 Procedimiento	21
Capítulo 4: Propuesta de Trabajo	22
4.1 Planeación Operativa (PIA/MPLO 2016)	
Capítulo 5: Conclusiones	24
Referencias.....	31

RESUMEN.

El presente trabajo es una propuesta para el perfil del personal profesional orientador adscrito al Departamento de Orientación Psicopedagógica de una Dependencia de Nivel Medio Superior.

Para este estudio se ha considerado examinar los documentos que norman la función del orientador en el bachillerato de la UANL, tal es el caso del Programa Institucional de Orientación 2015, así como lo solicitado en el Sistema Nacional del Bachillerato, a través del Manual para evaluar planteles que solicitan el ingreso y la promoción en el Sistema Nacional de Bachillerato. Lo anterior, para contrastarlos con el quehacer cotidiano de los orientadores de una preparatoria y obtener conclusiones.

El propósito es describir como desde la psicología organizacional, la labor del orientador en algunas instituciones se puede convertir en una tarea muy difícil de realizar, ya que estas muchas veces no contemplan la correcta selección o capacitación para colocar a dicho personal. Más aún las características de su contexto llevan a colocar en dichas funciones, al personal no idóneo, sino al que se encuentra disponible, o al que aspira a algún programa de estímulo económico.

Se señalará que tal modo de colocación puede acarrear no sólo estados de estrés en los orientadores por no poder guiar a sus orientados con el grado de especialización que ellos requieren, sino que además se corre el riesgo de afectar a la calidad del servicio propiamente dicho.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.

El enfoque que se pretende utilizar para el presente trabajo esta englobado bajo el rubro de psicología organizacional, al cual se le puede definir de manera general como: “la rama de la psicología que se dedica al estudio de los comportamientos individuales al interior de las organizaciones, así como de las formas en como las organizaciones y sus procesos, influyen en las personas” (Zepeda,1999).

Mediante él, se revisará el concepto de perfil, el cual hace referencia a” un conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a algo o a alguien” o “Diseño especial de una cosa, para que cumpla una determinada función” Así es posible establecer que al referirnos al perfil de un puesto, identificamos los requisitos que una persona debe cumplir para desarrollar sus funciones al interior de una organización.

Dichos requisitos deberán estar expresados en términos de competencias, habilidades, conocimientos, técnicas y formación. Para poder identificarlos se ha realizado una consulta en diferentes fuentes que arrojan información sobre la las tareas propias del orientador y su importancia.

A continuación con el fin de comprender cuál es la manera y los enfoques de abordad la tarea de la orientación en las preparatorias de la UANL, revisaremos algunos antecedentes:

Antecedentes de la Orientación en la UANL

Inició con el programa de orientación de 1983, cuando se incorporaron al currículum de estudio del bachillerato las asignaturas de: Teorías del Aprendizaje, Problemas de la Adolescencia, Orientación Vocacional e Información Profesional. Estas buscaban prevenir problemáticas de los estudiantes y en algunas escuelas

se crearon departamentos de orientación o psicopedagógicos que atendían a los estudiantes que acudían por iniciativa propia, pero no se extendió a todas las escuelas, además de no contar con la estructura que hoy demanda el ya mencionado Programa Institucional de Orientación.

En la reforma ocurrida en 1993, el plan curricular cambió de semestral a plan modular, tomándose nuevamente en cuenta a la orientación como un elemento importante para la formación de los estudiantes, por lo que desde entonces se mejoraría y a partir de entonces quedaría integrada por un curso propedéutico para alumnos de primer ingreso, dos módulos de orientación educativa (primer semestre), dos módulos de orientación psicológica (segundo semestre) y cuatro de orientación vocacional (cuarto semestre). Ya para estas fechas se realizaba la capacitación del personal que impartía dichas materias a través de cursos y talleres.

En 1994 el Comité Técnico Académico de Orientación, con el fin de favorecer en los alumnos la toma de decisiones sobre su carrera, propone la implementación anual del “Encuentro de Información Profesional” mediante la divulgación de la oferta educativa de la UANL en un formato tipo “feria expositiva” enfocada a todos los estudiantes próximos a graduarse del bachillerato.

En 1997 nace la idea en la Universidad de crear un departamento central que se encargaría de la atención de los estudiantes universitarios que lo requirieran. Es Así que se le solicita al Comité Técnico Académico de Orientación y a la Facultad de Psicología, la elaboración de un proyecto para su creación y funcionamiento.

Es en 1998 cuando a partir de lo anterior se crea la Dirección de Orientación Vocacional y Educativa (DOVE) como departamento central, responsable de Apoyar los procesos de orientación para los estudiantes universitarios valiéndose de una serie de instrumentos psicométricos pertinentes, servicio que también presta a las diferentes preparatorias que lo soliciten.

Desde entonces dicha dirección colaboraba en los eventos de información profesional de la UANL y de la SEP, siendo la responsable además de organizar cursos para la actualización de los orientadores de todas las dependencias.

En la reforma académica de 2005 todas las asignaturas que habían estado en un plan modular, se organizaron nuevamente en un plan semestral, incluyendo las unidades de aprendizaje de Orientación, la cual desde entonces quedó conformada por cuatro asignaturas: Orientación Educativa (primer semestre), Orientación Psicológica (segundo) y Orientación Vocacional I y II (tercero y cuarto semestre respectivamente), manteniéndose el curso propedéutico para los alumnos de primer ingreso. Dos años después la asignatura de Orientación Vocacional II, cambió a Información Profesional y Laboral.

En el marco del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020 de la UANL, la DOVE, estableció la creación de Departamentos de Orientación Psicopedagógica en cada dependencia universitaria tanto en el Nivel Medio Superior como del Nivel Superior. Lo anterior con el propósito de fortalecer aún más la formación integral de sus estudiantes y, cumplir con lo solicitado por el Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), en lo relativo a los servicios que se deben proporcionar a los alumnos en el Nivel Medio Superior del País.

La implementación de dichos departamentos en el 2015 permitiría abordar de manera más especializada diferentes problemáticas a las cuales los estudiantes pueden estar expuestos, misas que podrían incidir en la deserción escolar, en los índices de reprobación, en el bajo rendimiento escolar, entre otras tantas situaciones que se presentan en la adolescencia en el plano personal como dificultades propias del desarrollo ligado a su personalidad, la sexualidad, los estilos de vida, la vocación, etc.

Así, la Dirección de Orientación Vocacional se dio a la tarea de actualizar el Programa Institucional de Orientación (PIO), donde se hacía hincapié la intención de vincularlo con toda la red de apoyos hacia el estudiante con los que cuenta la universidad: el Programa Institucional de Tutoría, el Programa de Universidad Saludable, el programa de Becas, etc.

En el presente año por razones administrativas, la DOVE cambia su denominación a Dirección de Formación Integral al Estudiante (DFIE) manteniendo intactos los compromisos manifestados en el PIO.

El PIO ya contiene una postura conceptual en relación a como ver la orientación y su importancia y plantea un modelo que aparece en la revisión bibliográfica del presente trabajo. Con el fin de ahondar en ellos se presentará la siguiente información que también aparece en dicho documento institucional.

CONCEPTO DE ORIENTACIÓN EN LA UANL

La orientación en el ámbito de la UANL, se considera como: “el conjunto de apoyos proporcionados a los estudiantes cuyo propósito central es guiarlos hacia el desarrollo de competencias y estrategias para el aprendizaje autónomo, el autoconocimiento, así como la construcción de un proyecto de vida, que permita su desarrollo personal y profesional”.

Aunque general, esta aproximación conceptual ya describe una realidad muy compleja por sí misma, particularmente por la edad en la que se encuentran los estudiantes en este nivel. En ellos, temas como competencias, autonomía, autoconocimiento, proyecto de vida, son temas tan trascendentales que en espacio de dos años -o tres- tiempo que durará su estancia en el bachillerato, deberán ser resueltos en alguna medida para su correcto ingreso a la educación superior

Dada su edad puede ser que el grado de conciencia sobre la trascendencia de esos aspectos, sea mayor en unos que en otros, pero no se puede negar que el área de oportunidad de la universidad y de la preparatoria en cuestión, es precisamente el brindar con suficiente eficiencia los recursos y los espacios que coadyuven con el adolescente el proceso del desarrollo de su persona.

MODELO DE ORIENTACIÓN UANL

El Programa Institucional de Orientación UANL 2015, señala que la labor de Orientación se realizará conjugando dos de los modelos de orientación propuestos por Bisquerra (2005), el Modelo por Programa y el Modelo de Servicio.

MODELO POR PROGRAMA

Está organizada por la Dirección de Estudios del Nivel Medio Superior (DENMS), a través del Comité Técnico Académico de Orientación, quienes son responsables de la elaboración de programas sintéticos y analíticos, guías del estudiante y textos de un curso propedéutico y cuatro asignaturas las cuales llevan los estudiantes en el aula en un periodo total de dos años.

En otras palabras, se refiere a las clases que bajo el enfoque en competencias, el alumno recibe y participa con su maestro en el aula, a razón de una vez por semana dando un total de 16 horas clase totales por semestre. Ahí se revisan de manera teórica y práctica diferentes materiales que pretenden impactar en la conciencia del alumno.

Bisquerra (2005) llama Modelo de Programa al trabajo preventivo con temáticas específicas, lo cual corresponde a la estrategia que ha estado funcionando en nuestra Universidad desde 1983, cuando se incluye la orientación como una asignatura en el currículo de preparatoria, llegando así a todos los estudiantes, buscando prevenir problemas en su desarrollo académico, psicológico y vocacional.

ORIENTACIÓN COMO SERVICIO.

Este tipo de modelo, se refiere a la orientación que recibe el alumno independientemente o distintamente del aula o de un texto, guía u horario de estudios. Es decir, es aquella orientación que ocurre fuera del aula, cuando el alumno por diferentes causas considera que la requiere, y que dada las

características de las dudas o dificultades que el adolescente experimenta, se vuelve necesario que ésta ocurra en espacios distintos al salón de clases.

Todo esto enmarcado por un procedimiento preestablecido donde se le brinde el servicio con calidad, soportado en un código de ética y personal con el perfil idóneo, me refiero concretamente al Departamento de Orientación Psicopedagógica.

Para esto la Dirección de Formación Integral al Estudiante será la responsable de gestionar, fortalecer, estructurar los Departamentos de Orientación Psicopedagógica en las dependencias para que atiendan a los estudiantes que lo soliciten o que sean canalizados por los docentes, tutores y docentes-orientadores. De igual forma esta dirección será la instancia responsable de fortalecer los vínculos entre el Programa Institucional de Orientación (PIO) y el Programa Institucional de Tutoría (PIT), así como evaluar el funcionamiento de ambos en busca de su mejora continua.

Así, existen ciertas figuras clave que conviene distinguir ya que son los responsables de la operación del PIO en cada dependencia: el Docente-orientador, el cual tiene la función de impartir las clases ya señaladas, bajo el enfoque en competencias, se vale de un libro de texto, una guía de aprendizaje y el programa analítico de la unidad de aprendizaje en cuestión y, el Orientador, el profesional que nos ocupa en este trabajo y que es responsable de atender al alumno fuera del salón de clases, pero en todo momento dentro de la institución con el fin de guiarlo en las cuestiones ya señaladas.

Es importante puntualizar que el Modelo por Programa tendrá su articulación con el Modelo de Servicio, mediante los docentes-orientadores los cuales realizarán la detección de necesidades en los estudiantes y los canalicen así al Departamento de Orientación Psicopedagógica de la Preparatoria 12. De esta manera se fortalece además la detección temprana (que también realizan los tutores) para prevenir problemas mayores.

ÁREAS DE ORIENTACIÓN A ATENDER

Las áreas que se contemplan como susceptibles de ser trabajadas con los estudiantes durante su estancia en esta institución, son:

- Orientación educativa: para contribuir a que los estudiantes desarrollen competencias para el aprendizaje autónomo.
- Orientación Psicológica: Para coadyuvar a que los estudiantes desarrollen competencias para el autoconocimiento, la consolidación de su personalidad y para la convivencia social responsable, con equidad.
- Orientación Vocacional y Profesional: Para guiar al estudiante en el desarrollo de competencias para construir su proyecto de vida, elegir estudios vinculados a sus factores personales (tales como su personalidad, aptitudes e intereses) y en el análisis de factores sociales (familia, amigos, escuela, medios de comunicación), con el propósito de que de que identifique influencias sociales positivas y negativas en este proceso de elección.

El perfil que sugiere la Dirección de Formación Integral al Estudiante para el coordinador del Departamento de Orientación Psicopedagógica y de los Orientadores es el siguiente:

PERFIL DEL COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO

- Formación profesional de base preferentemente Lic. Psicología, con al menos tres años de experiencia en docencia en el área de orientación o dentro de un Departamento de Orientación Psicopedagógica.
- Formación, disposición y experiencia, para la atención psicopedagógica de adolescentes y adultos jóvenes, en modalidad preventiva y remedial.
- Haber acreditado el Diplomado de Formación Básica de Orientadores (Diplomado que aún está en etapa de gestión, por parte de la DFIE)
- Actualizarse de forma continua en el área.

- Conocer los programas académicos del área de orientación así como los textos y las guías de apoyo.
- Conocer el Modelo educativo de la UANL, así como los Modelos Académicos del Nivel Medio Superior y Nivel Superior.
- Mantener comunicación con Docentes, orientadores y tutores.
- Dominio de las Tic's.
- Uso responsable y continuo del Módulo de Orientación en SIASE (Todavía en gestión).

PERFIL DEL ORIENTADOR ADSCRITO AL DEPARTAMENTO

- Formación profesional de base indispensable, psicólogo, pedagogo o trabajador social.
- Formación, disposición y experiencia para la atención psicopedagógica de adolescentes y adultos jóvenes, en modalidad preventiva y remedial.
- Haber acreditado el Diplomado en Formación Básica de Orientadores.
- Actualizarse de forma continua en el área.
- Conocer los programas académicos del área de orientación, así como los textos de apoyo de los mismos.
- Conocer el Modelo Educativo de la UANL, así como los Modelos Académicos del Nivel Medio Superior y Nivel Superior.
- Mantener comunicación con Docentes, Orientadores y Tutores.
- Dominio de las Tic's.
- Uso responsable y continuo del Módulo de Orientación en SIASE.

1.1 Concepción de la idea a investigar.

Desde el 2013 al 2014 la UANL promovió el fortalecimiento de su Modelo Educativo del 2008, así como la formación integral de sus estudiantes, pretendiendo favorecer su bienestar personal, social, académico y vocacional. Además, se estableció como meta el ingreso de todas sus preparatorias al Sistema Nacional de Bachillerato y avanzar hacia mejores niveles dentro del mismo, para estar en sintonía con la Reforma Integral de la Educación Media Superior en México.

Ante tal escenario, la entonces Dirección de Orientación Vocacional y Educativa (DOVE), departamento central responsable de apoyar los procesos de orientación para los estudiantes de la UANL, se abocó a actualizar el Programa Institucional de Orientación y buscar con ello la creación, organización y evaluación de los Departamentos de Orientación Psicopedagógica, para integrarlo al resto de los programas de apoyo al estudiante con los que ya cuenta la universidad.

Aunque la entonces DOVE, identificada desde este año como Dirección de Formación Integral al Estudiante (DFIE), ha realizado avances muy importantes al marcar lineamientos generales para la consolidación de los departamentos de orientación psicopedagógica en cada preparatoria, considero que es en la implementación en el contexto específico de cada escuela donde se encuentra el área de oportunidad del presente estudio.

Tomaré como ejemplo el caso particular de la Preparatoria 12 de la UANL, donde se cuenta con el Plan de Acción de Orientación, solicitado por la DFIE, para delinear las funciones de los orientadores y el perfil de estos y apreciar si estos son positivos considerando la literatura al respecto.

1.2 Justificación de la investigación.

La Institución universitaria que nos ocupa en el presente trabajo, la Preparatoria 12 de la UANL es una escuela certificada, no sólo en el Sistema Nacional de Bachillerato con el nivel II, sino además con la Norma ISO 9001:2008, aspectos que hablan de una institución de calidad.

Tales certificaciones se han logrado gracias al cumplimiento del Sistema de Administración de la Calidad y por lo tanto la búsqueda de la mejora continua. Si se toma esos logros importantes, es justo resaltar que el Departamento de Orientación Psicopedagógica, solicitado en el PIO por parte de la DFIE y que se encuentra implementado en dicha escuela debe cumplir con sus objetivos dados su enorme importancia.

Considero que esta aportación permitirá consolidar un servicio de orientación de calidad al definir las características que el personal profesional orientador deberá cubrir para el correcto desenvolvimiento en su labor diaria.

1.3 Planteamiento del problema de investigación.

En función de lo anterior se considera que para el correcto funcionamiento de los servicios de orientación en una institución universitaria. Se debe contar con el personal idóneo, por lo que se opta para establecer la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el perfil idóneo del personal profesional orientador en un departamento de orientación psicopedagógica, dentro de una institución de nivel medio superior en la UANL?

1.4 Objetivo general:

Conocer el perfil idóneo del personal profesional orientador en un departamento de orientación psicopedagógica, en una institución universitaria de nivel medio superior.

1.5 Objetivos específicos de la investigación.

Realizar un rastreo teórico sobre las características idóneas que los orientadores deben tener para correctamente su función.

Distinguir el perfil idóneo para el coordinador del departamento del perfil del orientador.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.

A continuación se exponen una serie de aportaciones de diferentes teóricos que pretende dar sustento a la propuesta planteada en este documento. Empezaré por señalar los conceptos clave que deberán ser revisados aquí.

2.1 El puesto y el perfil.

Los puestos que la gente desempeña en las organizaciones, vienen siendo los componentes básicos que constituyen las estructuras organizacionales. Definitivamente el logro de los objetivos que tiene cualquier empresa necesariamente tiene que ver con las personas que se encuentran en ellas cubriendo una función (Chiavenato, 2009)

Una causa importante del desempeño laboral eficaz, es el diseño de puesto, el cual se obtiene aclarando lo que cada empleado debe hacer. El concepto de puesto se crea a partir de la división del trabajo impuesta por el tradicional modelo burocrático de las organizaciones, tal es el caso de organigramas que establecían relaciones y divisiones entre personas y departamentos (Gibson, 2006)

Poco a poco estos fueron sustituidos por nuevos formatos organizacionales, transformándose los puestos de manera gradual en actividades conjuntas a partir de equipos. El puesto se compone de todas las actividades que desempeña una persona, de modo que esta debe tener un lugar definido en la organización.

Identificar su nivel jerárquico, la subordinación y los subordinados y el departamento o división donde se localiza. De manera horizontal en un organigrama se percibían las relaciones con puestos de igual jerarquía mientras que de manera vertical se identificaba la subordinación o los subordinados según era el caso.

Pero cuales han sido los modelos a través de los cuales se han formulado los diferentes diseños de puesto y sus correspondientes perfiles.

2.2 La Orientación Psicopedagogía.

Podemos considerar el concepto de orientación, en un marco teórico en evolución. Actualmente se tiene una concepción mucho más amplia que el concepto clásico de Orientación escolar y profesional. Nos encontramos ante un nuevo concepto para el cual necesitamos un término nuevo. Dado el contexto social, político y científico que caracteriza la llegada del siglo XXI, hay argumentos para considerar que Orientación Psicopedagógica puede ser un término apropiado, para incluir lo que en otras épocas se ha denominado Orientación escolar y profesional, Orientación educativa, Orientación profesional, Orientación vocacional, etc. (Bisquerra, 1998).

La podemos definir como un proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante una intervención profesionalizada, basada en principios científicos y filosóficos (Díaz-Bariga,2010)

La mayoría de las definiciones de Orientación incluyen la palabra ayuda como rasgo definitorio. Conviene insistir en que la Orientación es un proceso continuo, que debe ser considerada como parte integrante del proceso educativo, que implica a todos los educadores y que debe llegar a todas las personas, en todos sus aspectos de desarrollo personal y durante todo el ciclo vital. Según las circunstancias, la Orientación puede atender preferentemente a algunos aspectos en particular: educativos, vocacionales, personales, etcétera (áreas de intervención)

Un proceso de ayuda. De la definición que hemos dado anteriormente, se derivan una serie de áreas de intervención (Orientación para la carrera, Orientación en los procesos de enseñanza y aprendizaje, atención a la diversidad, prevención y desarrollo personal), cada una de ellas con unas características concretas. Pero lo que da unidad al concepto de Orientación es la interrelación de estas áreas, su transversalidad.

En el presente caso el sector de la población que nos interesa es el adolescente, ya que es hacia ellos y a sus familias, hacia los cuales se dirige la

intervención, por lo que no abundaré en el tratamiento de la orientación aplicado a las distintas etapas del ciclo de vida en el ser humano.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.

3.1 Diseño de investigación: Descriptiva.

3.2 Variables Dependiente, Independiente, Extrañas.

La variable dependiente está identificada por el perfil actual para el personal profesional orientador del Departamento de Orientación Psicopedagógica de la institución estudiada.

La variable independiente es el perfil idóneo para dicho personal formulado a partir de los hallazgos en la literatura.

Las variables extrañas son aquellas competencias que se encuentran en dicho personal, las cuales son resultado de su formación profesional.

3.3 Participantes

La presente investigación se realizó en una preparatoria de la UANL, particularmente en el Departamento de Orientación Psicopedagógica, donde se observaron los perfiles propuestos por el PIO en relación a los orientadores, observándose una diferenciación significativa, lo que origina la presente investigación.

Dicho departamento está conformado por un total de 13 orientadores y un coordinador. Dos miembros del equipo tienen la licenciatura en psicología; tres más aunque tienen licenciaturas diversas como Lic. En enfermería, Contador Público, Lic. En administración de empresas, han obtenido el grado de Maestría en Docencia en Nivel Medio Superior. 3 más tienen la licenciatura en educación; dos más son Lic. en Ciencias del Lenguaje. Hay dos ingenieros Mecánicos uno con maestría en ciencias y otro con maestría en administración, además de un Lic. Deportes con maestría en educación.

Simultáneamente todos ellos tienen una carga de trabajo frente a grupo como docentes en diferentes materias y la mayoría una tercera función como auditor interno, puestos administrativos y dueños de proceso.

En general sólo reciben sueldo por su labor de docente y algunos una compensación por sus funciones administrativas en la dirección o en departamento de calidad

Como se puede observar en general es un personal que se encuentra saturado de tareas que en sí mismas son extenuantes y si a eso le agregamos que la mayoría no cumple con el perfil principal, el resultado de desarrollar la tarea de orientador puede llegar a ser sumamente desgastante.

Por otra parte si comparamos el perfil del Coordinador y del orientador, descubriremos que no hay una función marcadamente distinta entre ambos puestos por lo que la relación de entre ambos queda ambigua.

3.4 Escenario

El contraste del perfil propuesto por el PIO, con las características del personal adscrito al departamento en cuestión se y a su vez con el perfil propuesto en el presente trabajo, se hizo en juntas de trabajo, evidenciada por minutas de reunión y registros anecdóticos, en el Departamento de Orientación de la escuela, el cual se compone de dos cubículos para atención individual, una sala de usos múltiples para grupos pequeños y la posibilidad de usar el auditorio para grupos grandes.

Las instalaciones son insuficientes en cuanto a espacio, ya que no se puede trabajar simultáneamente con varios orientadores, sin embargo, la ventilación e iluminación es adecuada.

3.5 Procedimiento

Las diferentes fases por las cuales atravesó el presente estudio, se pueden identificar de la siguiente manera:

- I.- Presentación de propuesta a la dirección del plantel.

- II. Exposición formal de propuesta con todos los involucrados (Tutores, Orientadores, docentes, dirección).

- III. Evaluación y diagnóstico de lineamientos en funcionamiento.

- IV. Intervención y aplicación sobre el diseño instaurado.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE TRABAJO.

<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Proyecto: Elaboración del Perfil del Personal Profesional Orientador Adscrito al Departamento de Orientación Psicopedagógica en una Institución Universitaria de Nivel Medio Superior. 				
<ul style="list-style-type: none"> • Contextualización: Institución educativa universitaria de Nivel Medio Superior, con un Departamento de Orientación Psicopedagógica en funciones. Caracterizada por su Certificación en el Sistema Nacional de Bachillerato en Nivel II, siendo el más alto el I. Certificada además bajo la Norma ISO 9001:2000 		<ul style="list-style-type: none"> • Definir problemática: Conocer si el perfil actual del personal profesional orientador, adscrito al Departamento de Orientación Psicopedagógica, es el adecuado. 		
Metas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Distinguir entre los puestos de coordinador del Departamento y Orientador adscrito mediante la elaboración de los perfiles correspondientes. 2. Perfilar al coordinador del departamento para que tenga una función autentica de gestor y supervisor del trabajo al interior del departamento. 3. Sugerir ajustes en la selección del personal profesional orientador. 		Objetivos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar a la directora de la institución la necesidad de trabajar en el Departamento de Orientación Psicopedagógica, con personal profesional de un perfil ms acorde a las necesidades de la función y de la institución. 2. Delinear el perfil idóneo del orientador en función de lo encontrado en la literatura y a partir de las características de la institución. 3. Aplicar el perfil propuesto en el personal actual y al que se incorpore posteriormente. 		
Desarrollo de estrategia:				
Etapas	Acción	Indicador	Cronograma	Evidencia
1. Presentación de propuesta a la dirección del plantel.	Solicitar entrevista de trabajo con la Directora.	Disponibilidad de la Dirección.	Primer momento.	Fecha asignada.
2. Exposición formal	Comunicar a los	Asistencia de	En fecha	Minuta de reunión

de propuesta con todos los involucrados (Tutores, Orientadores, docentes, dirección).	involucrados la conveniencia de redefinir respetar el perfil sugerido para el orientador de la escuela.	los involucrados.	asignada.	firmada por los involucrados.
3. Evaluación y diagnóstico de lineamientos en funcionamiento.	Realizar un análisis del personal profesional orientador.	Contrastar el perfil actual contra el propuesto.	Fecha programada.	Registro anecdótico.
4. Intervención y aplicación sobre el diseño instaurado.	Propuesta de ajustes, reacomodos.	Cantidad de personal con el perfil idóneo.	Fecha programada.	Registro anecdótico.

Plan de Seguimiento

1. Programar sesiones semanales durante el primer semestre de la intervención, con todo el equipo profesional del Departamento de Orientación Psicopedagógica, donde se interactúe a modo de junta de trabajo con evaluaciones del tipo 360° con el fin identificar áreas de oportunidad y reflexionar sobre la utilidad de esclarecer las funciones de cada puesto a través de perfiles. Los semestres siguientes se sugiere una junta mensual con su respectiva evidencia de asistencia y minuta de reunión.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La psicología organizacional, es un enfoque dinámico que analiza las relaciones entre las personas al interior de las organizaciones y es capaz de determinar cómo éstas impactan al comportamiento individual de los empleados y cómo en esas condiciones, se logran o no los objetivos. Frecuentemente nos encontramos con empresas que sin buscarlo, quedan inmersas en una serie de conflictos que pueden comprometer la toma de decisiones, la comunicación, el liderazgo o la productividad.

Esto sucede por acción o por omisión, en ocasiones la misma inercia de dichas empresas, el descuido, a veces pasa por alto en los directivos algunos aspectos que pueden desencadenar conflictos, tal es el caso de la estructura misma de la organización y concretamente me refiero al diseño de puesto y al correspondiente perfil que termina de identificar al primero.

Exponer a los empleados a situaciones que ponga en conflicto la percepción de sus funciones, necesariamente desencadenará estrés, baja la productividad y crea la sensación de no estar haciendo bien las cosas. El afectado es el empleado, el cliente, la organización misma. Pasa tanto en las organizaciones públicas como las privadas, las del ramo educativo, por lo general en aras del presupuesto, se sacrifican a veces personas, a veces servicios en aras de un supuesto ahorro.

En el caso que nos ocupa, se puede observar que la organización en cuestión necesita tomar acciones para aterrizar los lineamientos generales del PIO en lo concerniente al Departamento de Orientación, pero sobretodo definir de manera más puntual las características (perfil) que debe cubrir cada puesto.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del puesto: Coordinador de Orientación	Supervisa a: <ul style="list-style-type: none"> • Orientadores. • Practicantes. • Servicio Social. 	Clave:	Revisión:
---	---	---------------	------------------

Puesto Inmediato Superior: Subdirector Académico.	Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de entrevista. • Manejo de grupos. • Técnicas de intervención en psicoterapia. 	Edad: 30 a 65 años.
---	--	----------------------------

Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en psicología. • Diplomado en formación básica de orientadores. • Actualización constante. 	Conocimientos y habilidades especiales: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de liderazgo. • Toma de decisiones. • Habilidades de comunicación. • Intervención con familias. • Manejo de Tic's.
---	--

Objetivo
Coordinar las actividades propias del departamento, gestionar los recursos y entregar resultados semestrales a la dirección, mediante formato electrónico.

Responsabilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosificar las cargas de trabajo entre los orientadores adscritos al departamento. 2. Recopilar y resguardar la información resultante del proceso de orientación. 3. Supervisar las tareas cotidianas de los orientadores. 4. Realizar juntas semanales con el equipo profesional orientador para dar seguimiento a los casos tratados. 5. Presentar resultados a la dirección.

Autoridad

1. Reasigna casos a los orientadores si así se requiere.
2. Canaliza casos a instituciones externas si a su juicio el estudiante amerita una atención más especializada, previa autorización de la dirección y de los padres de familia.
3. Restringe el acceso al área de orientación.
4. Resguarda los expedientes de los estudiantes atendidos.
5. Elabora los registros de calidad que le apliquen y los modifica para adecuarles a las nuevas necesidades en el servicio.
6. Reportar o analizar las no conformidades para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Vo Bo Dirección	
--------------------	--

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del puesto: Orientador.	Supervisa a: • No aplica.	Clave:	Revisión:
--	-------------------------------------	---------------	------------------

Puesto Inmediato Superior: Coordinador de orientación.	Experiencia: • Manejo de entrevista. • Manejo de grupos. • Técnicas de intervención en psicoterapia o consejería.	Edad: 23 a 65 años.
--	---	----------------------------

Requisitos: • Licenciatura en psicología, Trabajo Social o Pedagogía. • Diplomado en formación básica de orientadores. • Actualización constante.	Conocimientos y habilidades especiales: • Toma de decisiones. • Habilidades de comunicación. • Empatía • Manejo de Tic's.
---	--

Objetivo
Apoyar a los estudiantes que acuden al departamento de orientación para recibir ayuda, o a los casos que le sean asignados por el coordinador del departamento.

Responsabilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Citar al estudiante asignado para entrevista, recolección de datos y seguimiento. 2. Llenado de expedientes con la información pertinente en sus casos asignados. 3. Realizar el cierre del servicio de orientación una vez que este haya finalizado. 4. Reportar los resultados al coordinador del departamento.

Autoridad

5. Restringir el acceso al área de orientación.

Vo Bo	
Dirección	

5.1 Mi aprendizaje

Durante el desarrollo de la Maestría, dentro de toda la amplitud de temas que revisamos en el aula mis compañeros y yo, aparecía en repetidas ocasiones la necesidad de que el psicólogo organizacional se convirtiera en un verdadero agente de cambio.

Esa posibilidad definitivamente exige el desarrollo de competencias las cuales estoy convencido que los docentes que nos acompañaron en el aula, son capaces de facilitar; estoy satisfecho. La mayor área de oportunidad considero que es para mí, experimento la sensación de que falta mucho por aprender, comprometerse más con el rol del psicólogo organizacional y ser mucho más riguroso en los diferentes trabajos de investigación o intervenciones en la organización; ahí, no estoy satisfecho, pero en verdad, esa ya no es tarea de mis maestros. Va por mí!

REFERENCIAS.

Bisquerra, R. (1998): Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica. Praxis, España (pp71-83).

Chiavenato, I. (2009): Gestión del talento humano. México. Edit. Mc Graw Hill.

COPEEMS. (2014). Manual para evaluar planteles que solicitan el ingreso y la promoción en el Sistema Nacional de Bachillerato (versión 3.0). 17 de febrero de 2015, de Consejo Para la Evaluación de la Educación del tipo Medio Superior A.C. Sitio web: <http://www.copeems.mx/normativa/documentos-y-manuales/328-manual-de-operacion>

Covarrubias, P. (2010). Origen y enfoques contemporáneos de la psicología educativa. En Psicología educativa para afrontar los desafíos del siglo XXI (pp. 1-59). México: Mc Graw Hill.

Díaz Barriga, F. (2010). Intervención Psicoeducativa. En Psicología educativa para afrontar los retos del Siglo XXI (pp. 323-367). México: Mc Graw Hill.

DOVE. (2015). Programa Institucional de Orientación. Actualización 2015. UANL.

Gibson, J., Ivancevich, John, Donnelly, J. & Konopaske, R. (2006). Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos. México: Mc Graw Hill.

Palací, F. (2005). Psicología de la Organización. España: Prentice Hall.

Rogers, C (1993): El proceso de convertirse en persona. Barcelona: Paidós.

Zepeda, F. (1999) Psicología Organizacional. México: Addison Wesley Longman.