

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PUERTO RICO

*Modelo Institucional de  
Orientación Universitaria*

MARZO 2008

---

## TABLA DE CONTENIDO

---

	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
I. Misión y Definición de la Consejería y del Consejero Profesional .....	3
II. Elementos Básicos del Modelo de Orientación Universitaria .....	4
A. La diversidad de los estudiantes y roles del estudiantado.....	5
B. El enfoque evolutivo .....	6
C. Investigación.....	9
D. Desarrollo de la inteligencia emocional.....	12
III. Componentes de la Consejería Profesional.....	13
IV. Implantación del Modelo.....	14
Tabla 1. Servicios de Consejería Profesional, Área que integran y Requerimientos .....	16
V. Bibliografía .....	20
VI. Recursos en línea.....	22

## **INTRODUCCIÓN**

La sociedad del Siglo XXI presenta nuevos retos a la orientación estudiantil universitaria y a la consejería profesional. El ser humano, en la búsqueda de su bienestar y felicidad a lo largo de su existencia, se enfrenta a situaciones que requieren cambios o ajustes en su estilo de vida; nuestros estudiantes no son la excepción. Las carencias de destrezas que permiten al estudiante alcanzar el éxito académico van en aumento. Esta nueva realidad, unida a la creciente necesidad de los estudiantes de recibir ayuda en áreas personales, ocupacionales y académicas, hace que la consejería profesional sea una herramienta de gran eficacia para que cada estudiante logre exitosamente su meta académica.

La Universidad Interamericana de Puerto Rico (UIPR), reconoce la necesidad que tiene de evolucionar para adaptarse a los nuevos perfiles estudiantiles y así ofrecer la orientación y consejería necesarias de forma efectiva, tanto por parte de los consejeros profesionales como de todos los componentes académicos y administrativos de la Universidad. A estos efectos, el Documento Normativo Guías y Normas para los Programas de Orientación Universitaria provee las guías y normas necesarias para que el programa opere articuladamente con todos los demás componentes educativos y de servicios de nuestra institución, a fin de lograr la retención de los estudiantes y facilitar su éxito en y fuera del salón de clases. El Modelo Institucional de Orientación Universitaria que se presenta a continuación responde a este reto a partir de la visión y misión de la institución. El Modelo está enmarcado en la integración de esfuerzos (comunidades de aprendizaje) y pone en práctica un enfoque evolutivo que atiende las áreas personal, vocacional y educativa. Esta práctica incorpora el elemento de la inteligencia emocional. Se distingue, además, este Modelo por la importancia que brinda a la investigación, en particular a los aspectos de obtención, evaluación y divulgación de resultados.

Se entiende que la orientación es responsabilidad de todos y como tal, este Modelo resalta la integración del salón de clases a los servicios de apoyo y de desarrollo estudiantil. De esta forma, el estudiante, además de recibir una educación intelectual formal, estará expuesto directamente a una formación integral. La misma le permitirá el fortalecimiento del desarrollo emocional, social, moral y espiritual, así como las destrezas técnicas que lo transformarán en una persona completa y, por ende, en un profesional y ciudadano exitoso.

**Los elementos principales de este modelo son los siguientes:**

- establece la relación entre los servicios de apoyo y la retención, definida como el logro del éxito de los estudiantes en los cursos, en su carrera y en su vida estudiantil hasta obtener su diploma;
- propone la integración entre la facultad y consejeros profesionales porque reconoce que el principal enlace para orientar y detectar necesidades en los estudiantes es la facultad y a través de ella, la consejería logra su efecto multiplicador;
- reconoce el posicionamiento de modalidades no tradicionales de estudio como educación a distancia, estudio a tiempo parcial, modalidades particulares del Programa Avance y otros;
- revisa el modelo evolutivo de consejería a partir de la literatura de retención y añade los elementos de *inteligencia emocional* y *diversidad de roles* de los estudiantes como pilares del modelo;
- incorpora la investigación como un proceso esencial para tomar decisiones y revisar continuamente la efectividad de los servicios que se ofrecen;
- reconoce la función del consejero profesional en la planificación e implementación de esfuerzos institucionales como lo son el Proyecto de Apoyo a Estudiantes de Primer Año, los Seminarios a Estudiantes de Nuevo Ingreso y otras iniciativas encaminadas a desarrollar Comunidades de Aprendizaje, incluyendo el Proyecto de Seguimiento a estudiantes de segundo, tercer, y cuarto año en adelante;
- establece la necesidad del uso de la tecnología en el desarrollo de los servicios de consejería e identifica las herramientas necesarias.

## I. MISIÓN Y DEFINICIÓN DE LA CONSEJERÍA Y EL CONSEJERO PROFESIONAL

La consejería profesional como proceso de ayuda tiene un enfoque preventivo y de desarrollo de los individuos, aunque de ser necesario identifica, refiere y coordina servicios para los estudiantes que pueden presentar conducta patológica en el escenario educativo.

Los servicios de Consejería Profesional son ofrecidos por profesionales con una licencia expedida por la Junta Examinadora de Consejeros Profesionales de Puerto Rico, según lo establece la Ley 147 de 2002. La Consejería significa – según esta ley - el proceso de ayuda confidencial que tiene lugar a través de una relación personal y directa en la cual se utilizan teorías, principios, métodos y estrategias basados en el conocimiento científico para promover el desarrollo y el bienestar a través del ciclo de vida de la persona.

La meta de la consejería es que el estudiante desarrolle las destrezas que le permitan sacar provecho de la experiencia universitaria; por tanto, la Orientación Universitaria va dirigida a atender las diversas necesidades del estudiante en las siguientes áreas:

- a) personal: relaciones interpersonales, autoestima, auto-conocimiento, motivación, toma de decisiones, etc.;
- b) vocacional: exploración y selección de carreras, toma de decisión vocacional, definición de objetivo académico, selección de concentración, etc.;
- c) educativa: diferentes técnicas de estudio, motivación académica, etc.

Estas necesidades se atienden directamente mediante los servicios de orientación y consejería individual. Este Modelo enfatiza la integración de la Consejería con otras instancias de la institución como la facultad, decanos, directores de departamentos y oficinas administrativas. Esta integración emana del hecho de que los consejeros son los profesionales preparados para promover el desarrollo humano saludable. Su preparación los capacita como especialistas en el desarrollo de estrategias positivas de interacción personal y en el manejo de situaciones estudiantiles donde la interacción interpersonal no es efectiva.

La integración no se limita al aspecto consultivo sino que, en este Modelo, se reconoce el rol protagónico del consejero profesional para lograr el éxito del estudiante y del profesor en el salón de clases y fuera de éste. Se aspira al desarrollo de proyectos, en conjunto con **la facultad, los decanos y los directores de vida religiosa**, en los que el consejero profesional trabaje como líder del proceso en el desarrollo de una Comunidad de

Aprendizaje, ya sea como director del proyecto o en la planificación e implementación de actividades como talleres y seminarios a estudiantes de nuevo ingreso. Este liderato del consejero incluye otros esfuerzos a través de los cuales se articula el desarrollo de destrezas, habilidades y técnicas para promover el desarrollo personal y académico de los estudiantes.

Como se ha señalado, este Modelo reconoce que el principal recurso de contacto con el estudiante es la facultad. Por lo tanto, además del apoyo y adiestramientos que ofrezcan los consejeros profesionales, articularán con la facultad los procesos de: (1) identificación de señales de **Alto Riesgo** que presentan los estudiantes en el salón de clases, y (2) las estrategias de intervención temprana y seguimiento. Este proceso formal de adiestramiento y referidos se ha denominado **Sistema de Intervención Temprana (SIT)**.

### **Sistema de Intervención Temprana (SIT)**

Este Modelo reconoce al SIT como un servicio de apoyo esencial a la docencia para el logro del éxito del estudiante y del profesor. El SIT propone un proceso articulado en el que la facultad y otros colaboradores refieran al estudiante a los servicios de orientación y de consejería. La facultad debe participar en el diseño del proceso de Referidos (protocolo, reglas de intervención, seguimiento, informe de resultados). Por su parte, el consejero deberá informar a la facultad y a las personas concernidas los hallazgos y su plan de intervención conjunta. Se instruirá a los profesores para que puedan reconocer con mayor facilidad las señales de riesgo, así como también se les orientará en torno de la intervención más adecuada, según sea el caso.

La Consejería Profesional, vista de esta forma, se convierte en un puente de integración entre el área estudiantil y académica, que debe redundar en un consejero mejor preparado y más activo en su función, en una facultad y administración más comprometida con la formación del estudiante y en un estudiante más autodirigido y co-dueño de su proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ende, por un lado, el proceso deberá contribuir más efectivamente, a la meta de retención de la universidad; y por otro, deberá desarrollar en los estudiantes una mayor conciencia de la importancia de comenzar y terminar una carrera universitaria que les provea gran parte de su bienestar personal, profesional y social.

## **II. ELEMENTOS BÁSICOS DEL MODELO DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA**

El Modelo de Orientación Universitaria se fundamenta en cuatro elementos básicos: (A) Diversidad de Roles del Estudiantado, (B) El Enfoque Evolutivo (Primer año, Segundo año, Tercero y cuarto año); (C) Desarrollo de Inteligencia Emocional y (D) Investigación.

A partir de estos cuatro elementos básicos mencionados que se explican a continuación, el Modelo establece el plan de intervención correspondiente. El mismo se encuentra detallado en: **Anejo 1 - Plan de Intervención Sugerido.**

#### **A. La diversidad de los estudiantes y roles del estudiantado**

Como se describió en la introducción, la población estudiantil ha cambiado significativamente en los últimos años, especialmente en términos de la diversidad de situaciones que experimentan. Se enumeran a continuación algunos de los roles que asumen los estudiantes en la Universidad Interamericana de Puerto Rico, aunque la lista puede ser mayor:

1. Estudiantes que viajan todos los días, casa-universidad-trabajo
2. Estudiantes-jóvenes con responsabilidades de adultos (responsabilidades laborales, padres, madres, esposos, etc.) y adultos
  - a) Adultos en programa Regular
  - b) Adultos en programa Avance
3. Estudiantes de programas de Certificados Técnicos
4. Estudiantes que se hospedan
5. Estudiantes a distancia
6. Estudiantes del Programa de Honor
7. Estudiantes atletas
8. Estudiantes con impedimentos
9. Estudiantes extranjeros
10. Estudiantes de escuelas graduadas y profesionales

Se habla de diversidad de roles porque un estudiante puede estar asumiendo más de uno a la vez, o asumir diferentes roles durante su carrera universitaria. Cada rol implica necesidades de servicios diferentes y para realizar intervenciones efectivas hay que identificar cuándo los estudiantes los van asumiendo. A estos efectos, las Oficinas de Orientación Universitaria desarrollarán planes de trabajos anuales o semestrales utilizando instrumentos o pruebas para identificar las necesidades particulares de la población. Estos instrumentos pueden ser:

1. Prueba RMS (Noel-Levitz)
2. Pruebas CIRINO- *Selección de Carreras e Inventario CIRINO de Intereses*
3. Cuestionario de Estudiantes de Nuevo Ingreso (Recinto de Ponce)
4. Proyecto EMI (Recinto de Arecibo)

5. Cuestionario Institucional de Razones para Darse de Baja Total en Línea
6. Perfiles del estudiantado, que se desarrollen por recinto
7. Otros instrumentos que se utilicen en los recintos o a nivel institucional

La identificación de necesidades puede suceder también mediante la participación y avalúo en actividades, tales como el Seminario para Estudiantes de Nuevo Ingreso u otras actividades desarrolladas y coordinadas en conjunto con otros elementos de la universidad.

## **B. El Enfoque Evolutivo**

Es común en nuestro estudiantado el cambio frecuente de trabajos y carreras, la combinación de varios trabajos a tiempo parcial, readiestramiento frecuente, estudio y trabajo ambos a tiempo completo y otras posibilidades. Todas estas circunstancias retan la idea tradicional de una sola carrera a tiempo completo. Por otra parte, el factor demográfico apunta al envejecimiento progresivo de la población. Cada vez hay más estudiantes jóvenes que asumen el rol de adultos con las responsabilidades típicas de esta etapa y las dificultades que esto representa para completar sus estudios. En todos los casos, pero especialmente con los estudiantes de nuevo ingreso, la carrera universitaria tradicional deja de ser el modo primordial para la movilidad social y aparecen otras alternativas, lo que le resta ímpetu al deseo de completar una carrera universitaria. Esto, sumado a la realidad de un descenso progresivo en el aprovechamiento académico, produce cada vez más un estudiante de nuevo ingreso con menos motivación y menos destrezas para ser exitoso en una carrera universitaria.

Consideramos que el programa de Orientación Universitaria puede hacer una gran contribución a través de un modelo de naturaleza evolutiva, a través del cual se desarrollen estrategias para el desarrollo integral del estudiante desde el primero hasta el cuarto año. Este modelo requerirá de la colaboración integrada de todos los componentes institucionales.

Desde esta perspectiva, se asume la retención como el esfuerzo de proveer el apoyo necesario a todos los estudiantes en un continuo. Si bien la mayor pérdida de estudiantes sucede durante el primer año, los estudiantes pueden dejar la universidad en cualquier año de estudio. La meta desde esta perspectiva es ayudar al mayor número posible de estudiantes a tener éxito académico y perseverar hasta su graduación.



El Enfoque Evolutivo presenta situaciones que pueden ir enfrentando los estudiantes en los cuatro años académicos del bachillerato. Más que una descripción exhaustiva de estos años académicos, pretende ser un mapa en el que se marcan situaciones identificadas por la literatura profesional y la práctica que merecen la atención del Consejero Profesional. Esta realidad evolutiva debe atemperarse a la realidad actual y a la diversidad del Estudiantado y sus roles. De la misma forma, debe responder a las necesidades particulares que se identifiquen mediante la investigación.

## 1. **Primer año**

El marco conceptual evolutivo considera que la Experiencia de Primer Año es el fundamento en el que descansa la construcción de la educación subgraduada. Los estudiantes de primer año deben desarrollar actitudes, comportamientos y destrezas que les capaciten para lograr sus metas y su desarrollo. El estudiante de primer año tendrá la oportunidad de examinar sus metas y motivación dentro de la educación superior. Durante este periodo, el estudiante iniciará un proceso para comprender lo que significa ser un estudiante universitario y una persona educada.

Es un periodo en el que el alumno debe explorar y clarificar sus valores personales, creencias, fortalezas y áreas de interés, no sólo para tener una meta vocacional, sino para refinar su filosofía de vida. Todos estos ángulos se tomarán en cuenta al desarrollar la experiencia de primer año.

En el primer año es necesario también que el estudiante desarrolle destrezas para manejar las presiones familiares y económicas que enfrenta, alcanzando un balance entre éstas y sus estudios. Una manifestación de esta realidad actual del estudiantado es la búsqueda de empleo desde el primer año, para lo cual los Consejeros Profesionales deben proveer destrezas que en el modelo anterior se ubicaban en el Tercer y Cuarto años. (Ver Guía del Modelo)

Como parte del desarrollo integral que se propone, es necesario que desde el primer año los Consejeros Profesionales preparen y encaminen a los estudiantes a que participen de Oportunidades de Desarrollo Estudiantil. La orientación a los estudiantes acerca de estas oportunidades crea expectativas y metas que encaminan su desarrollo académico y su participación en las mismas, y ofrecen una experiencia que aumenta su competitividad en el mercado laboral cuando se gradúen.

## 2. **Segundo año**

El estudiante de segundo año puede presentar dificultades en la medida en que no se ubique académica o socialmente en el mundo universitario. Los estudiantes dejan la universidad más que por razones académicas, por razones de falta de pertenencia e, incluso, cuestionan si la inversión económica que hacen es rentable o apropiada.

En un estudio que incluyó 1,000 colegios universitarios en los EEUU, se habla del “desplome del estudiante de segundo año” - *sophomore slump*-. Este fenómeno ha recibido la atención de los investigadores como un medio de incrementar las tasas de graduación. Dicho estudio reflejó que el grupo de estudiantes de segundo año es uno de los que tienen mayores expectativas, pero son virtualmente ignorados desde todos los puntos de vista en las instituciones.

La experiencia de segundo año es un momento crítico del estudiante en términos de la toma de decisiones, especialmente en el área vocacional. Este punto debe ser reforzado por los Laboratorios de Carrera. Este segundo año nos brindará la oportunidad de evaluar la efectividad del ajuste a la vida universitaria y nos dará información para fortalecer las metas y objetivos descritos en la tabla del Modelo.

## 3. **Tercer y Cuarto años**

El Modelo une las experiencias de tercer y cuarto años por los puntos en común que tienen estas dos clientelas, que eventualmente se dirigirán al mundo del trabajo profesional o a los estudios graduados. No obstante, el estudiante de tercer año, aunque ya está más enfocado en su meta académica y vocacional, y aunque ha adquirido el apoderamiento de los procesos propios del nivel universitario puede aún necesitar ayuda en el área de toma de decisiones con relación a los estudios graduados o al mercado laboral. Además, podemos decir que necesita incrementar sus destrezas de liderato, identificar sus posibilidades de crecimiento personal y afianzar su filosofía de vida.

El estudiante de cuarto año, ya de salida, se está enfocando en las posibilidades reales que tiene de ingresar al mundo del trabajo profesional o a los estudios graduados. En este último año, el énfasis estará en el acopio de las destrezas académicas y experiencias ocupacionales –Oficina de Colocaciones, Cooperación Educativa- y Oportunidades de Desarrollo

Estudiantil que ha venido desarrollando durante su carrera académica. Estas destrezas le servirán para ser más competitivo en el desarrollo de resúmenes exitosos, técnicas y prácticas para la entrevista de empleo e ingreso a escuelas graduadas, pruebas simuladas para ingreso a escuelas graduadas y conocimiento de primera mano de las fuentes de empleo disponibles local e internacionalmente. (Ver la Guía del Modelo)

#### 4. **Estudiante a distancia**

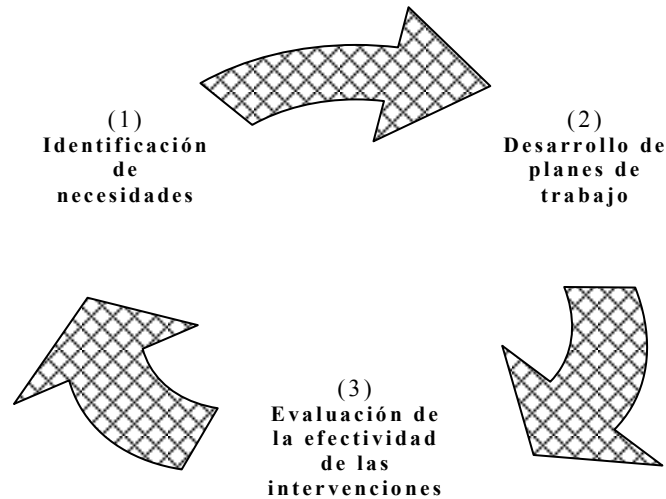
La educación post secundaria ha logrado en los últimos años un desarrollo rápido y diversificado a través de la incorporación de nuevas tecnologías de información, nuevas formas de prestación de servicios y nuevas formas de llegar a los estudiantes. La oferta a distancia de la UIPR ha ido en aumento y ya existen programas académicos completos ofrecidos en esta modalidad. A tenor con la transformación en la provisión de programas, nuestra institución tiene el compromiso de ofrecer opciones de servicios atractivas que atiendan las necesidades del nuevo perfil de estudiantes que admitimos.

Esta nueva realidad, unida a la creciente necesidad de los estudiantes de recibir ayuda en áreas personales, ocupacionales y académicas, hace que la consejería profesional a distancia sea un servicio necesario para que cada estudiante logre exitosamente su meta académica. Si bien se plantea que la consejería es una relación personal y directa, se reconoce como un servicio válido la consejería a distancia, siempre y cuando se tengan las salvaguardas necesarias a la confidencialidad. A los fines de establecer unos parámetros claros y precisos para el ofrecimiento de los servicios de orientación y consejería profesional a distancia y de observar las normas éticas y de seguridad en la confidencialidad que han sido establecidas por las asociaciones profesionales, este Modelo presenta un protocolo para atender estudiantes a distancia (Véase Anejo IV)

### C. **Investigación**

La investigación cae bajo las áreas de conocimiento de medición y evaluación, y teoría y práctica de consejería en la ley vigente de la Consejería Profesional. En este modelo, tanto en los elementos de diversidad de estudiantes y roles como en el Enfoque Evolutivo, se ha venido planteando la necesidad de la investigación para tener un pulso constante de la realidad de la población a la que se sirve.

Esta es una versión simplificada del modelo propuesto por Fillmore (1991) para el sistema de colegios comunitarios del Estado de California. A partir de este modelo, para que los servicios de consejería sean efectivos y dinámicos, la investigación debe seguir los siguientes pasos:



### (1) **Identificación de necesidades**

Para brindar servicios efectivos de consejería, es necesario conocer la población estudiantil a la que se sirve, su diversidad y los roles que tiene que asumir. Como se mencionó en la sección de Diversidad del estudiantado y de roles, es necesario que se recurra a los instrumentos para identificar necesidades estudiantiles. Algunos ejemplos lo son: el *Retention Management System* (RMS) de Noel-Levitz, el Cuestionario de Estudiantes de Nuevo Ingreso (Recinto de Ponce) y el Proyecto EMI (Recinto de Arecibo). Estos instrumentos pueden ser útiles para identificar a grupos de estudiantes que han expresado la necesidad de servicios de consejería. Además de los instrumentos ya mencionados, es necesario recurrir a fuentes de datos, tanto internas como externas, para conocer los roles que con más frecuencia asumen los estudiantes. Estos datos se pueden obtener en los recintos a través de la Gerencia de Matrícula, las Oficinas de Planificación u otras oficinas que se identifiquen. A nivel de la Oficina Central del Sistema, las fuentes de información pueden ser: la Oficina de Evaluación e Investigación Sistémica, la Oficina de Planificación e Información Académica, la Oficina de Retención Estudiantil y el Centro de Informática y Telecomunicaciones (Centro de Cómputos).

(2) **Desarrollo de planes de trabajo**

A partir de la identificación de necesidades, se desarrollan estrategias y actividades para atenderlas. Los planes de trabajo deben ser revisados anualmente y deben incluir:

- a. Cuál es el perfil de la población en términos de los roles que asumen.
- b. Cómo se van a atender las necesidades identificadas.
- c. Cómo se van a articular los servicios con la facultad, los decanos y otras oficinas administrativas para atender a la población identificada y sus necesidades.
- d. Metas y objetivos que definan cómo se atenderán.
- e. Mecanismos para identificar el efecto del plan en términos de retención.

(3) **Evaluación de la efectividad de las intervenciones**

La efectividad de las intervenciones se revisa en función de los objetivos propuestos de forma medible y cuantificable en el Plan de Trabajo. Es de especial importancia evaluar el nivel de retención de los estudiantes a los que se les ofrecen servicios directos o participan de iniciativas coordinadas en las que intervienen Consejeros Profesionales.

El desarrollo y utilización de un **Registro Electrónico de Intervenciones** es una herramienta que facilita la evaluación de los planes de trabajo. Este Registro debe identificar a los estudiantes que se han atendido, la frecuencia, el tipo de servicio ofrecido y la fecha del servicio, entre otras variables. A partir del Registro se puede identificar la frecuencia y el porcentaje de los diferentes tipos de intervenciones que se realizan, lo que permite señalar las necesidades más apremiantes de la población que se atiende y, por lo tanto, a qué necesidades se deben destinar más recursos. También debe identificar qué porcentaje de la población total del recinto se atiende. Igualmente debe determinar el nivel de retención de la población que se atiende, comparando años subsecuentes.

El Registro Electrónico de Intervenciones también es muy útil como un recurso para brindar retroalimentación a las otras áreas del recinto que refieren estudiantes a las Oficinas de Orientación, como lo son la Facultad, los Consejeros Académicos y los Directores de Vida Religiosa, teniendo siempre en cuenta las salvaguardas de confidencialidad. La preparación de estos informes facilita también el desarrollo

futuro de sistemas de seguimiento a los estudiantes (*Tracking Systems*).

Otros recursos que permiten conocer cómo los estudiantes a nivel general evalúan la satisfacción y utilización del servicio de orientación son: el Cuestionario de Razones para Darse de Baja, el Estudio de Satisfacción Institucional y la encuesta que se realiza en la Prueba de Certificación de Maestros (PCMAS). Además de estos recursos, se pueden desarrollar cuestionarios de evaluación de satisfacción para actividades individuales.

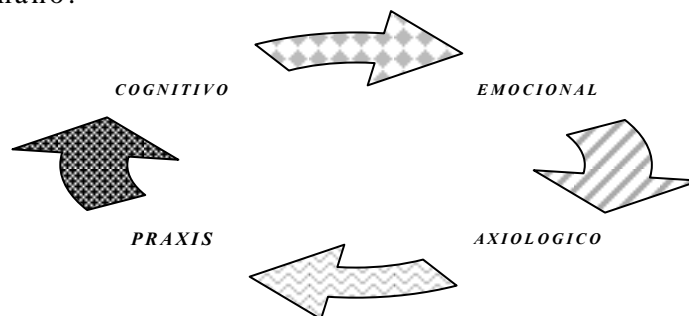
Es importante que para realizar estos tres pasos, se obtenga el peritaje para realizar investigaciones confiables. Esto se puede lograr mediante adiestramientos con la Oficina de Evaluación e Investigación Sistémica, por ejemplo. En los recintos donde hay programas graduados de Consejería, Psicología, Educación u otras áreas afines, se pueden establecer alianzas de mutuo beneficio que permitan desarrollar evaluaciones confiables de los servicios.

Los resultados de la evaluación de efectividad deben ser el elemento fundamental para revisar el plan anual o semestral que se realice subsecuentemente.

#### D. **Desarrollo de la inteligencia emocional**

La inteligencia emocional se refiere a la aplicación de la inteligencia al manejo de las emociones y es un factor vital en el desarrollo integral del estudiante. En este Modelo resulta una teoría útil para conceptualizar el efecto individual que propone el Marco Teórico de la Intervención en los estudiantes.

La noción de la Inteligencia Emocional fue desarrollada por Daniel Goleman. Como podemos ver en el siguiente diagrama, con la interrelación de los elementos cognitivo, emocional, práctico y axiológico, resulta más fructífero el proceso de la formación integral del ser humano.



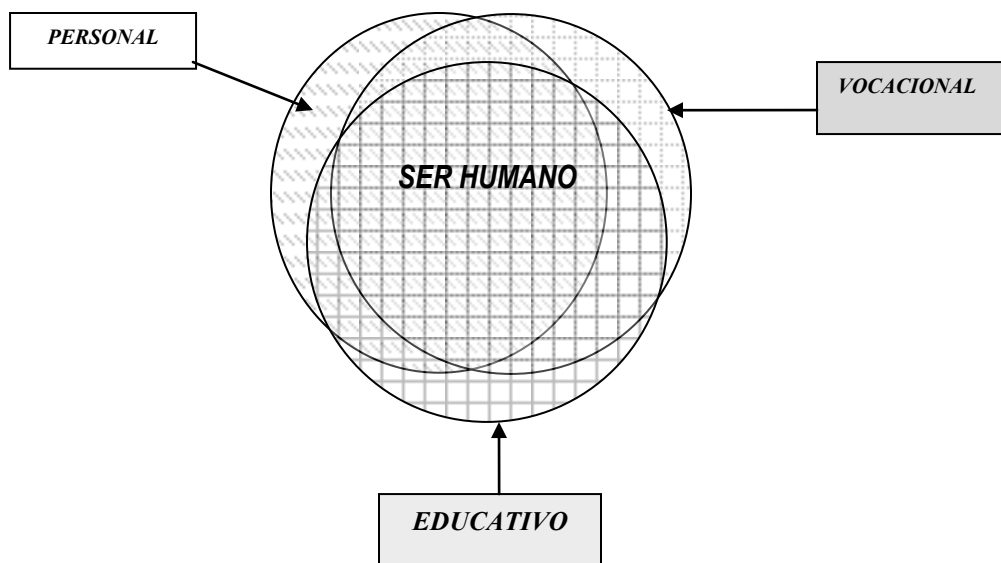
Al impulsar el concepto de inteligencia emocional, se espera desarrollar estudiantes social y emocionalmente sanos, además de reducir sustancialmente la pérdida de estudiantes que muchas veces deciden abandonar los estudios en algún momento de su carrera como consecuencia, entre otros aspectos, de no dominar destrezas tan importantes como la perseverancia o persistencia, la adaptación, la automotivación y el autodomínio.

Una herramienta eficaz para lograrlo son los talleres de inteligencia emocional, en los cuales, a través de una metodología vivencial y participativa, se crea un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá “trabajar” en sí mismo para alcanzar sus objetivos dentro de la Institución y fuera de ésta. También es preferible que los talleres estén incluidos en un programa más amplio donde se inserten sesiones de coaching y consejería individuales. En cualquier caso, deberán ajustarse a las necesidades de cada estudiante, de forma que se trabajen los valores y cultura propios de sus roles, de forma individual y personalizada.

Si logramos desarrollar estudiantes balanceados en las áreas cognitiva, emocional, axiológica y de praxis, entonces habremos preparado estudiantes que responden a la visión y misión de nuestra institución, responsable por su mejoramiento continuo tanto en el plano personal como en el profesional, listos para realizar aportaciones en nuestra sociedad.

### **III. COMPONENTES DE LA ORIENTACION UNIVERSITARIA**

El siguiente diagrama ilustra los tres componentes de la Orientación Universitaria: personal, vocacional-ocupacional y educativa, de manera que ve al ser humano de forma integral. Lo que se haga en cada uno de los componentes incide en los otros. Es decir, lo que el estudiante, con la ayuda del Consejero Profesional, trabaje, desarrolle y cambie en un componente afecta fundamentalmente a los otros dos componentes, ya que los mismos son interdependientes. Por esta misma razón, el esfuerzo de integración de las áreas de la Facultad, la Administración y los Directores de Vida Religiosa con las Oficinas de Orientación Universitaria es esencial para llevar a la práctica esta conceptualización.



Por otro lado, para comprender mejor lo que se quiere lograr con el estudiante en cada componente, sus implicaciones, sus límites, etc., cada uno se trata por separado, según se verá más adelante en la tabla del modelo.

#### IV. IMPLANTACION DEL MODELO

Los Programas de Orientación Universitaria y las Oficinas de Orientación comprenden la infraestructura en la que se realiza la puesta en práctica de este Modelo. Por lo tanto, se espera que los Programas y Oficinas se evalúen y se fortalezcan para alcanzar las metas trazadas. Al estar preparados con los recursos humanos necesarios, los equipos, materiales educativos y la más alta tecnología se reconoce su función esencial en la retención estudiantil.

Desde los Programas se establecen relaciones con las siguientes oficinas de servicio estudiantil: Gerencia de Matrícula, Centros de Acceso a la Información y Centros de Tutorías, entre otros. Además, se establece contacto con estudiantes que forman parte de organizaciones, proyectos y poblaciones específicas.

Los Programas contribuyen a la retención del estudiante desde su ingreso hasta la graduación (Experiencia de 1<sup>er</sup> Año, y seguimiento a 2<sup>do.</sup>, 3<sup>ro.</sup> y 4<sup>to.</sup> Años). Este Modelo propone tomar en cuenta de manera primordial la **Diversidad de Roles del Estudiantado**, cada vez mayor, así como las formas no tradicionales de educación, más allá de su primer año de estudio.



A partir de literatura consultada de la profesión y de las necesidades identificadas, se proponen seis servicios que son la base de las Oficinas de Orientación Universitaria. Estos son:

1. medición
2. información
3. consejería
4. planificación y ubicación educativa y ocupacional
5. intervención en crisis
6. seguimiento

A continuación se presenta una tabla que contiene la definición de los servicios básicos de la consejería profesional y las áreas que integran. Además, incluye los requerimientos para cumplir con los mismos.

**Tabla 1. Servicios de Orientación Universitaria, Áreas que integran y Requerimientos**

<i>Definición de los servicios básicos</i>	<i>Requerimientos para cumplir con dicho servicio</i>	<i>Áreas que integran</i>
<p>1) <b>Medición:</b> <i>Recopilación, análisis e informe de datos con el propósito de utilizar información objetiva y subjetiva. La medición se realiza en dos ámbitos:</i></p> <p>a) <i>De la persona - énfasis en la medición de características personales como intereses, valores, aptitudes y rasgos de personalidad.</i></p> <p>b) <i>De la población que se atiende en general - determinar su perfil y necesidades, generar planes de trabajo y, finalmente, evaluar la efectividad del servicio y estrategias.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Crear o tener acceso a una base de datos disponible por recinto y a nivel sistémico que le permita recopilar y analizar la información.</i></li> <li>• <i>Tener disponible diversos tipos de pruebas, que pueden estar disponibles en línea para acceso remoto por estudiantes regulares o a distancia.</i></li> <li>• <i>intereses</i></li> <li>• <i>valores</i></li> <li>• <i>aptitudes</i></li> <li>• <i>personalidad no patológica</i></li> <li>• <i>cuestionarios institucionales y del recinto</i></li> <li>• <i>cuestionario de Razones para Darse de Baja</i></li> <li>• <i>evaluación de servicios</i></li> <li>• <i>otras que pueda crear el Consejero</i></li> </ul> <p><i>Para cumplir con este servicio el Consejero tendrá acceso a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>recursos tecnológicos</i></li> <li>• <i>registro de Intervenciones a distancia (para facilitar el registro y avalúo de las intervenciones mediante la creación de bases de datos)</i></li> <li>• <i>documentación de expedientes en línea (en el sistema de información disponible)</i></li> </ul>	<p><i>Consejería Académica (Facultad) y Consejeros Profesionales</i></p> <p><i>Consejeros Profesionales</i></p> <p><i>Consejeros Profesionales, Facultad, Gerencia de Matrícula</i></p>

<i>Definición de los servicios básicos</i>	<i>Requerimientos para cumplir con dicho servicio</i>	<i>Áreas que integran</i>
<p>2) <b>Información:</b> Identificación y ofrecimiento de datos a los estudiantes que se consideran necesarios para la toma de decisiones educativas, ocupacionales y personales</p> <p>a. estudiantes b. profesores</p>	<p>Materiales educativos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• página Web donde se ofrece información de los servicios, tanto en el centro como a distancia.</li> <li>• acceso a recursos de información especializados en línea, que provean información ocupacional, educativa y personal-social.</li> <li>• libros</li> <li>• revistas profesionales</li> </ul> <p>Instalaciones físicas para ubicar estos materiales:</p> <p>Laboratorio de Carreras o su equivalente</p>	<p>Consejeros Profesionales, Facultad, Estudiantes Mentores, CAI</p> <p>Administrador de la página electrónica (Web Master)</p>
<p>3) <b>Consejería:</b> Promover el desarrollo personal, entre éstos: auto-conocimiento, autoestima, motivación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, etc.;</p> <p>-Cernimiento y Referido:</p> <p>Identificación de situaciones en los estudiantes que requieren servicios más especializados como pueden ser servicios psicológicos, psiquiátricos, médicos u otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de intervención de acuerdo con resultados de Medición (prueba, análisis, relación con programas académicos, referido a profesores, especialistas, estudiantes, asistencia a clases, etc.)</li> <li>• Establecimiento de procedimientos para atender casos de estudiantes que estudian a distancia o los que solicitan servicios a distancia</li> <li>• Oficinas que faciliten mantener condiciones de confidencialidad</li> <li>• Herramientas especializadas como pruebas psicométricas no patológicas</li> <li>• Referir a otros profesionales de ayuda</li> <li>• Diseño de un sistema de citas que le permita dar seguimiento a sus clientes</li> </ul>	<p>Consejeros, Directores Depto., Facultad, Estudiantes Mentores</p> <p>Vida Religiosa</p> <p>Psicólogo</p> <p>Centros de manejo de Estrés (CEMES)</p> <p>Otros profesionales externos</p>

<i>Definición de los servicios básicos</i>	<i>Requerimientos para cumplir con dicho servicio</i>	<i>Áreas que integran</i>
<p>4) <b>Planificación de Carreras:</b> Identificación de intereses vocacionales y desarrollo de metas en función de los mismos. Coordinación con Oficial de Colocaciones y Enlaces de Oportunidades de Desarrollo Estudiantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener banco de recursos identificados</li> <li>• Material educativo</li> <li>• Acceso a bases de datos especializados</li> <li>• Sistemas computadorizados de información ocupacional y laboral: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema OPCIONES</li> <li>✓ Sistema CIRINO</li> </ul> </li> </ul> <p>Servicio de búsqueda de empleo y Oportunidades de Desarrollo Estudiantil (Internados, Intercambios, Experiencias de Liderato)</p>	<p>Consejeros, Directores Depto., Facultad, Estudiantes Mentores</p> <p>Vida Religiosa</p> <p>Psicólogo</p> <p>Centros de manejo de Estrés (CEMES)</p> <p>Otros profesionales externos</p>
<p>5) <b>Intervención en Crisis</b> – ofrece ayuda inmediata a aquellos estudiantes que están pasando por estados emocionales críticos y necesitan restablecer su equilibrio emocional. El consejero realiza una intervención de primera instancia, la que contempla referidos a otros profesionales de salud mental y seguimiento interdisciplinario, de ser necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener procedimientos establecidos para el manejo de crisis por trastornos emocionales, violencia doméstica y uso de sustancias, entre otros</li> <li>• Tener banco de recursos identificados</li> <li>• En la medida que lo permitan los recursos de la unidad, psicólogos contratados como consultores externos</li> </ul>	
<p>6. <b>Seguimiento:</b> Se traza el curso de la persona que ha recibido los servicios antes descritos con el fin de evaluar su efectividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener disponible un método sistemático de “assessment”.</li> <li>• Evaluación y revisión del Modelo de forma periódica (cada 3 a 5 años).</li> </ul>	<p>Consejeros, Facultad, Directores de Departamento, Decanos de Estudios y Estudiantes, Administración, Estudiantes mentores</p>

<i>Definición de los servicios básicos</i>	<i>Requerimientos para cumplir con dicho servicio</i>	<i>Áreas que integran</i>
	<p><i>(Como parte del Plan de Assessment del Recinto.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expedientes documentados en línea de forma tal que se asegure la continuidad del servicio, independientemente del Consejero Profesional (De acuerdo al sistema de información disponible.)</i></li> <li>• <i>Tecnología adecuada para ello (registro y documentación en línea de los servicios)</i></li> </ul>	

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (2001). *Los desafíos de la educación en el siglo XXI*, Homo Sapiens Ediciones, Argentina.
- Alvarado Cartagena, I Acevedo Márquez, H. (1999). *Desarrollo y consejería ocupacional*. Prime Printing, San Juan, P.R.
- Astin, A. (1993). *What Matters in College? Four critical years*, Jossey-Bass Publishers
- Barron, W. (1997). *The Problem of Student Retention: The Bronx Community College Solution—The Freshman Year Initiative Program*. ERIC Document ED 409 971.
- Cáceres, A. C. (1966). *Introducción a la orientación individual*, Editorial Universitaria. UPR, Río Piedras.
- Casares Arrangoiz, D. y Siliceo Aguilar, Alfonso (1983). *Planeación de vida y carrera, un enfoque teórico-vivencial*. Ed. Limusa, México, D.F.
- Código de Ética*. (ACA), American Counseling Association.
- Código de Ética*. (APCP), Asociación Puertorriqueña de Consejería Profesional.
- Constitución de Puerto Rico (1952).
- Elwood, J. A. (1992). *The Pyramid Model: A Useful Tool in Career Counseling with University Students*. **Career Development Quarterly**, September 1, 1992, Vol. 41, Issue 1.
- Fillmore, E. (1991). *Community College Program Development and Evaluation Model for Student Services*. Trabuco Canyon: Emcom Press.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Panamericana. Santa Fe de Bogotá: Colombia.
- IACSI-International Association of Counseling Services, Inc. (2001). *Accreditation Standards for University and College Counseling Centers*. <http://iacsinc.org/uccstand.htm>.
- Hostos para todos los días*. (1987). Instituto de Cultura Puertorriqueña.
- Juillerat, S. (February 2000). *The Neglected Sophomore*. Paper Presented at the Annual Conference of the First-Year Experience. Columbia, SC.
- Ley 147 (2002). Ley para reglamentar la práctica de los Consejeros Profesionales en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

- Mercy College. Feroe, L.H. Passaro, J. Zucker, B. Lapovsky, L. Kreger E.M. Ouska, J. Freitag, PP.J. (2003). *Ensuring Access to Student Success: A Retention Toolkit Based on The Mercy College Retention Research Demonstration Project*. New York: Mercy College.
- Milem, J. F., & Berger, J. B. (1997). *A Modified Model of College Student Persistence: Exploring the Relationship Between Astin's Theory of Involvement and Tinto's Theory of Student Departure*. **Journal of College Student Development**, 38, 387-400.
- Oetting, E.R. (1967). *Developmental Definition of Counseling Psychology*. **Journal of Counseling Psychology**, 14 (4), 382-385.
- Plan Estratégico Sistémico de la Universidad Interamericana de Puerto Rico*. (2005). Oficina de Planificación y Información Académica, Vicepresidencia de Asuntos Académicos, Estudiantiles y Planificación Sistémica, UIPR.
- Pascarella, E. & Terenzini, P. (1991). *How College Affects Students*, Jossey-Bass Publishers
- Rodríguez Arocho, W. C. (1991). *Hacia una práctica reflexiva de la consejería psicológica en Puerto Rico*. Publicaciones Puertorriqueñas, Hato Rey.
- Shapiro & Levine. *Creating Learning Communities. A Practical Guide to Winning Support, Organizing for Change, and Implementing Programs*. (1999). San Francisco: Jossey- Bass.
- Smith, S. Santa Rita, E. (1998). *Three-Year Collage Discovery Master Plan*, Bronx Community Collage. ERIC Document ED 438 887.
- Snodgrass, J. (1996). *Follow your Career Star*. Kesington Publishing Corp. New York
- Terenzini, P. T., & Pascarella, E. T. (1977). *Voluntary Freshman Attrition and Patterns of Social and Academic Integration in a University: A Test of a Conceptual Model*. **Research in Higher Education**, 6, 25-43
- Tinto, V. (1975). *Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research*. **Review of Educational Research**, 45, 89-125
- Visión 2012. Universidad Interamericana de Puerto Rico.
- Walker, L. Schubert, J. (1999) Bridging the Gap: Students' Role in Recruitment and Retention. *Guidance & Counseling*, 15 Autumn 1999, Issue 1.
- Zunker, V. G. (2002). *Career Counseling. Applied Concepts of Life Planning*. Brook/Cole-Thomson Learning.

## VI. RECURSOS EN LÍNEA

“Affirming Students’ Strengths: A campus-wide Approach to Student Success and Retention” Eastern University, Pennsylvania  
<http://www.eastern.edu/academic/strengths/proposal.html>

Ejemplos de Recursos de Comunicación

<http://www.uiowa.edu/~ucs/>

<http://www.shsu.edu/~counsel/>

<http://www.nyu.edu/counseling/index.html>

<http://counseling.uchicago.edu/>

[http://ponce.inter.edu/html/centro\\_orientacion.htm](http://ponce.inter.edu/html/centro_orientacion.htm)

Ejemplos de Recursos de Información y Retención

<http://ub-counseling.buffalo.edu/stressmanagement.shtml>

<http://www.umass.edu/uhs/mentalhealth/selfhelp.html>

<http://www.case.edu/stuaff/mind-body/>

<http://www.cwru.edu/stuaff/ucs/special.html>

<http://www.twu.edu/o-sl/counseling/workshops.htm>

Ejemplos de Recursos de Autoevaluación

<http://www.ucc.vt.edu/>

<http://www.uwstout.edu/counsel/selfhelp.shtml#osq>

<http://www.rileyguide.com/assess.html>

Ejemplo de límites de la confidencialidad para recursos de consejería en línea

<http://ub-counseling.buffalo.edu/email.sht>