



# **MEMORIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN**

**Curso 2014-2015**

## **Dirección**

**Gema Martín Seoane**

## **Becarios de Formación Práctica**

**Miguel Roldán Ruiz**

**Raquel Fouz Lebrero**

## **Colaboradores curso 2014/2015**

**Bárbara González**

**Sara López**

# INDICE

<b>PRESENTACION</b> .....	4
<b>EJES DE ACTUACIÓN Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b> .....	6
Información.....	6
Formación.....	10
Asesoramiento y orientación académico-profesional personal.....	13
Colaboración con otros recursos y servicios .....	17
Estudios.....	20
<b>DESARROLLO DEL PLAN ESTRATEGICO</b> .....	22
<b>CONCLUSIONES</b> .....	31
<b>ANEXO</b> .....	33

## PRESENTACION

El Servicio de Orientación de la facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, es creado en 1989 por el profesor de Psicología Evolutiva y de la Educación José Antonio Ríos González, experto en orientación educativa. Este servicio, pionero en la universidad española, surge con el objetivo de ofrecer a los estudiantes información, formación y orientación durante su paso por la Facultad de Psicología.

Los cambios actuales en la realidad universitaria y en la sociedad en general, llevan a una redefinición del servicio para responder a las nuevas necesidades que surgen como consecuencia de los nuevos planes de estudio, el desarrollo de competencias, la incorporación de las nuevas tecnologías o la atención a la diversidad, entre otras. En este sentido, el Servicio de Orientación, en esta nueva etapa, enlaza con planteamientos como: las comunidades educativas, el asesoramiento colaborativo, la intervención a través de programas, el desarrollo de la Carrera, el aprendizaje a lo largo de la vida (lifelong learning) o el concepto de empoderamiento (empowerment) tanto en su dimensión individual como organizacional.

Así, el Servicio de Orientación (SO) se define como un recurso educativo para todas las personas que forman parte de la Facultad de Psicología: estudiantes, docentes y personal de administración y servicios. Este recurso se plantea como apoyo en la atención a la diversidad, en el desarrollo de la carrera y en consolidación de la comunidad de aprendizaje y práctica docente.

Por otra parte, en virtud del compromiso asumido por el Servicio de Orientación de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, se presenta en este documento un informe sobre las acciones desarrolladas durante el curso académico 2014-2015.

En primer lugar se incluyen la relación de iniciativas que se han diseñado y puesto en marcha desde el Servicio de Orientación en cada uno de los ejes de actuación que vertebran la actividad de este recurso: información, formación, asesoramiento y orientación

académico-profesional, colaboración con otros recursos universitarios e investigación.

En segundo lugar se presenta un análisis del desarrollo del plan Estratégico elaborado por el Servicio para este curso académico.

Finalmente se incluyen una serie de conclusiones y recomendaciones a partir de los análisis anteriores a tener en cuenta para el curso siguiente.

# EJES DE ACTUACIÓN Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS

## INFORMACION

Durante el académico 2014/2015, el Servicio de Orientación atendió un total de 532 peticiones de orientación, incluyendo consultas presenciales, por correo electrónico, a través de la aplicación de mensajería de Facebook y por teléfono. Estas consultas se realizaron en turno de mañana y tarde.

Los **usuarios de este servicio** son en su mayoría alumnos o titulados en Psicología (78%). En mucha menor medida han hecho uso del Servicio de Orientación alumnos preuniversitarios (14%), procedentes de otras facultades y estudios (6%) y en última instancia alumnos y titulados en Logopedia (3%). De los estudiantes que acudieron al servicio, un 89% eran estudiantes de grado, frente al 4% que se encontraba realizando un estudio de posgrado en el momento de la consulta y un 7% que eran usuarios que cursaban estudios de licenciatura o preuniversitarios. En su mayoría los usuarios eran alumnos de Psicología (94%) y menor medida, alumnos de logopedia (3%) y otras titulaciones (3%). Estos usuarios se encuentran mayoritariamente en los dos últimos cursos de la titulación (89%). Las consultas provenientes de alumnos pertenecientes a los dos primeros cursos resultan menos frecuentes (11%). Esta evidencia señala que el perfil de usuario en consultas presenciales se trata de un estudiante de Psicología en su tercer y cuarto año de carrera.

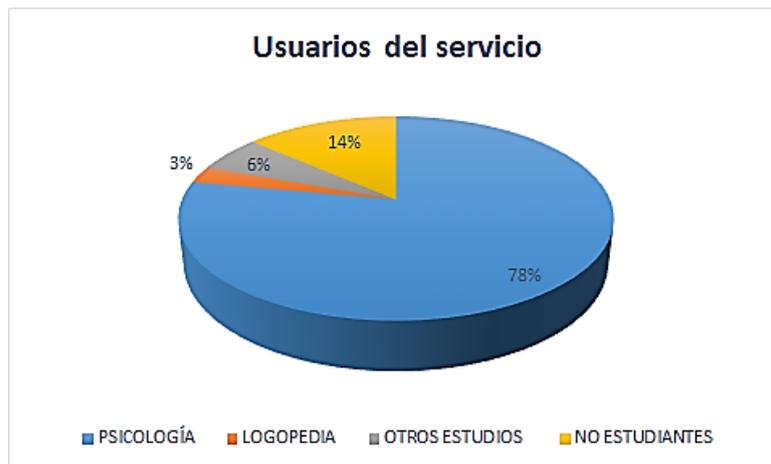


Figura 1. Porcentajes de los estudios de los usuarios del servicio

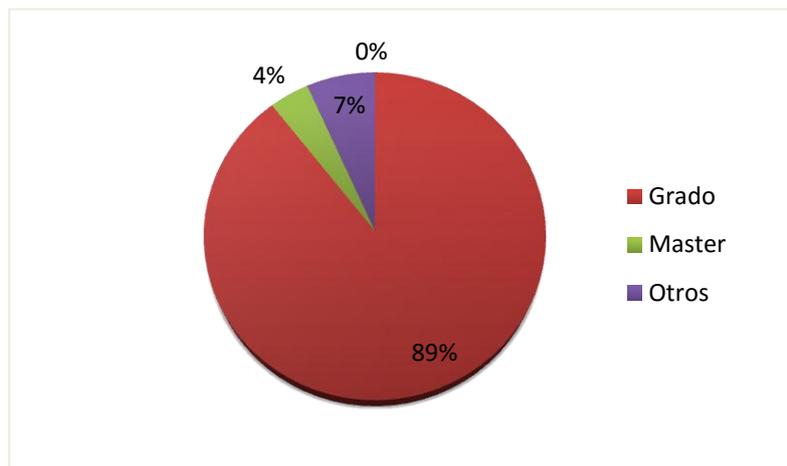


Figura 2. Porcentaje de consultas presenciales según el nivel de estudios

En cuanto al **método de consulta**, conviene destacar que del total de solicitudes de información, el 72.1% se realizaron de forma presencial, el 18.2% a través de correo electrónico, 6.6% fueron consultas telefónicas y un 3% mediante la aplicación de mensajería de Facebook. Estos datos reflejan que la atención presencial es el modo preferido de los usuarios del servicio, seguido por métodos de consulta a distancia como la consulta a través del correo electrónico, en menor medida, la atención telefónica y por último, a través de las redes sociales.

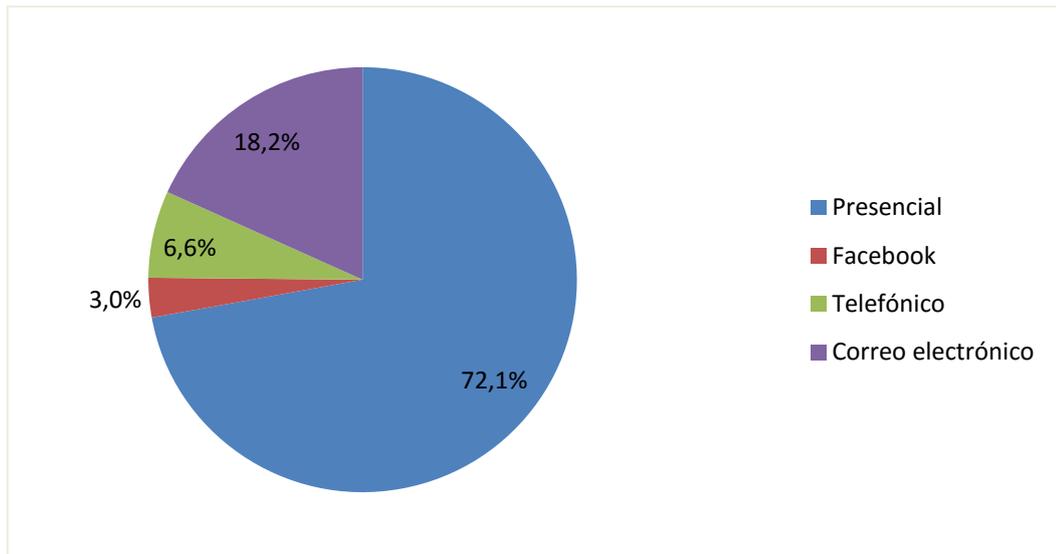


Figura 3. Porcentaje del uso de los distintos métodos de consulta.

Las **necesidades informativas** de nuestros estudiantes son muy diversas. En primer lugar destacan las consultas en relación a estudios de posgrado (19.17%), es decir todo lo relativo a los másteres oficiales, doctorado y títulos propios. Es frecuente que los alumnos consulten con mayor frecuencia acerca de los requisitos y criterios de admisión, así como las diferencias entre el máster oficial y título propio.

En segundo lugar, se plantean cuestiones sobre los itinerarios (13,4%): criterios para su elección, sobre la ecuación para calcular su nota, etc. Han sido muy frecuentes, destacando un notable aumento en el mes de abril (constituyen el 58 % de las consultas de abril), ya que fue el mes en el que se efectuó el cambio en el sistema de elección de itinerario.

En tercer lugar, un 11,76% de las necesidades informativas se relacionan con las salidas profesionales de las titulaciones. En este sentido, los usuarios consultan sobre los límites en la habilitación de las distintas elecciones profesionales a acerca de la empleabilidad de las distintas salidas profesionales.

En cuarto lugar, un 11,02% se refiere a la solicitud de información sobre las prácticas o sobre el practicum.

En quinto lugar, destacan las consultas sobre los créditos optativos (10,70%), en qué consisten, interés por las distintas categorías que existen, cómo se consiguen, o el procedimiento a seguir para matricularlos.

En menor medida, se solicita información sobre el Trabajo Fin de Grado (6,46%), formación complementaria (4,77%), becas (3,71%), traslados de expediente (2,01%), acceso al grado (2,01%).

Analizando la **evolución de las necesidades informativas** a lo largo del curso, llama la atención que las consultas relativas a las salidas profesionales y los estudios de posgrado se mantienen en un alto porcentaje a lo largo del curso académico. No obstante los estudios de máster y títulos propios despuntan en marzo, coincidiendo con el inicio del periodo de preinscripción. En menor medida los créditos optativos también son un tema constante a lo largo del curso. En abril existe una mayor variabilidad de temas frecuentes entre los que se encuentran Trabajo de Fin de Grado, Prácticum e Itinerarios. Este aumento no es casual, ya que es el momento en el que se instaura el nuevo sistema de elección de itinerarios en el curso 2014-2015. La cantidad ingente de consultas a este respecto deja entrever una necesidad formativa acerca de aspectos generales que tienen que ver con el cuarto curso.

Cuando atendemos a las diferencias en el modo de consulta en función del periodo temporal se contempla como se ha comentado anteriormente, que las consultas presenciales se mantienen como método de consulta primario, es decir por encima del 50% a lo largo de todo el curso salvo en el mes de enero. En mucha menor medida se hace uso de la consulta vía telefónica y mediante Facebook durante todo el curso académico. Resalta la reducción significativa de consultas presenciales y el notable aumento de correo electrónico que se impone como método prioritario en el mes de

enero. Además, tanto al inicio como al final del curso se registra un menor número de consultas presenciales en favor del resto de métodos de consulta. Esta tendencia viene a indicar que los usuarios muestran cierta preferencia por métodos de consulta a distancia en los periodos previos y posteriores al curso académico, con respecto a lo que ocurre durante el resto del curso, y esto resulta especialmente remarcable durante los periodos de exámenes donde prima frente a la atención presencial.

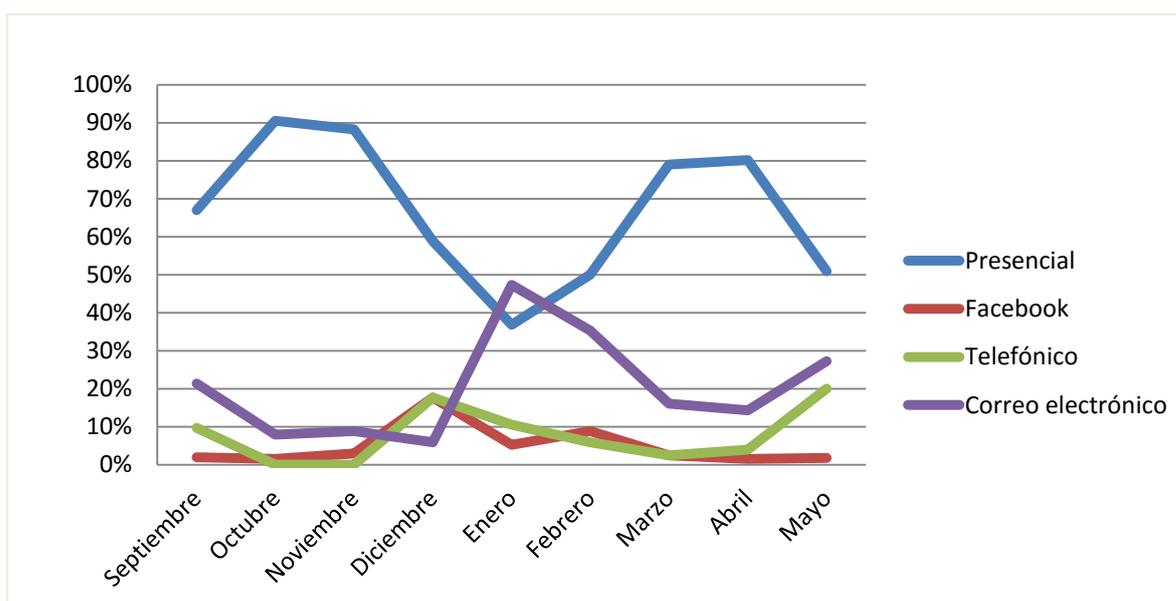


Figura 4. Porcentaje mensual según el método de consulta empleado

## FORMACION

Uno de los ejes centrales del Servicio de Orientación es el promover actividades de **formación** en función de las necesidades e intereses de la comunidad universitaria (talleres, seminarios, jornadas, etc.)

**I Encuentro internacional sobre mediación.** Este encuentro tuvo lugar el 9 de octubre de 2014 en la Sala de Juntas de la Facultad de Psicología. En él participaron los siguientes equipos:

-Liga Española de la Educación y la Cultura Popular. ONG independiente y laica, formada por una red de personas voluntarias y profesionales que prestan día a día servicios sociales, educativos, asistenciales, compensatorios o de tiempo libre para promocionar una educación cívica de jóvenes y adultos basada en los valores democráticos, derechos humanos, la solidaridad social. Presentan un proyecto de Mediación intercultural.

-BAKAD. Asociación de mujeres turcas con sede en la ciudad de Bartin formada por abogadas, maestras, psicólogas y profesoras de universidad que trabaja dando apoyo a mujeres que en el ámbito rural quieren iniciar un proceso de separación y divorcio. Además proporcionan apoyo a víctimas de maltrato. Presentan la propuesta de mediación que desarrollan con este colectivo.

-CEMÉA (Centres d'Entraînement aux Méthodes d'Education Active). Red de centros de formación en métodos de educación activa perteneciente al MOUVEMENT NATIONAL D'ÉDUCATION NOUVELLE, movimiento pedagógico de carácter progresista alternativo a la escuela tradicional. Presentan el proyecto de mediación escolar que vienen desarrollando en centros educativos de Francia.

-IMEDIA. Instituto de Mediación de la Universidad Complutense de Madrid. El Instituto de Mediación y Gestión de Conflictos, IMEDIA, se configura como un Instituto Universitario de Investigación propio de la Universidad Complutense de Madrid. Su finalidad es la de investigar, desarrollar, difundir y promover la mediación y otros sistemas paralelos de gestión de conflictos, no basados en la confrontación, contribuyendo a transformar los conflictos en procesos constructivos y pacíficos.



Figura 5. I Encuentro de Mediación

**Mesa redonda Psicología y Violencia contra la Mujer.** Con motivo del día internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. Se organizó el martes 25 de noviembre, en el Salón de grados de la facultad una mesa redonda en la que se presentaron las siguientes propuestas:

-“Campañas de prevención de violencia de género en España, Portugal y Colombia.” Florentino Moreno Martín. Profesor Titular. Departamento de Psicología Social.

-“Incorporación de la perspectiva de género en el trabajo con mujeres víctimas de violencia” Marta Evelia Aparicio García. Profesora Contratada Doctora, Dpto. de PETRA II (Diferencial y Trabajo).

- “Violencia de género y mujer con discapacidad” Sara Pérez Martínez. Profesora Asociada. Dpto. Psicología Básica II (Procesos Cognitivos).

-“Variables cognitivas y conductuales que determinan el proceso de cambio y la salida de las situaciones de maltrato psicológico en

mujeres". María José Tenorio Ramón. Investigadora en formación del Programa de Doctorado.

-“¿Qué opinas tú de todo esto?” Sandra Ortiz Costoso. Estudiante del Máster de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y Gestión de Recursos Humanos.



Figura 6. Mesa redonda Psicología y Violencia contra la Mujer

## ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL

### Programa de orientación académico-profesional de la facultad de Psicología

Este programa incluye acciones dirigidas a los estudiantes de Psicología y de Logopedia para apoyar la toma de decisiones en momentos claves de la formación académica (elección de itinerarios, estudios de posgrado, etc.). Durante el curso 2014/2015 se realizaron, en colaboración con el equipo decanal de la facultad, las siguientes acciones informativas:

#### ACCIÓN 1. Sesiones informativas sobre itinerarios

Estas sesiones tenían como objetivo informar sobre las características de los itinerarios disponibles en las titulaciones de Psicología y Logopedia. Estaban dirigidas especialmente a estudiantes de 3º grado de Psicología y 2º/3º grado Logopedia, aunque eran de carácter abierto.

**1. Sesión informativa Logopedia** (15 abril, 14:00-15:00, Salón de Actos José Germain). En esta sesión participaron el Vicedecano Logopedia y los coordinadores de itinerarios de Logopedia.

**2. Sesión informativa Psicología** (14 abril, 13:00-14:00, Salón de Actos Mariano Yela). En esta sesión participaron el Vicedecano de Estudios y Calidad, Secretaría de alumnos y los coordinadores de itinerarios Psicología.

En el caso de Psicología, esta sesión era de especial relevancia puesto que en este curso se introdujo un cambio en la elección de itinerarios por lo que el papel de la Secretaría de Alumnos era estratégico.

## **ACCIÓN 2. Sesiones informativas sobre oferta de postgrado: Másteres Oficiales, Doctorado y Estudios Propios**

Estas sesiones tenían como objetivo informar a los estudiantes de la oferta de estudios de postgrado de la Facultad de Psicología y de la universidad Complutense de Madrid. Aunque eran sesiones de carácter abierto, estaban especialmente dirigidas a estudiantes de Psicología y Logopedia de últimos cursos de grado (3º y 4º).

**1. Sesión informativa sobre Másteres Oficiales.** Día 21 abril (13:00-15:00, Salón de Actos José Germain). En esta sesión participaron el Vicedecano de Estudios y Calidad y coordinadores de los Másteres Oficiales. Dada la alta oferta de másteres oficiales de la facultad, se organizó en dos fases: Másteres en Ciencias de la Salud y Másteres en Ciencias Sociales.

**2. Sesión informativa sobre Doctorado.** Día 12 mayo (13.00-14:00, Salón de Grados). En esta sesión, dirigida a estudiantes de posgrado, participaron la Vicedecana de Investigación y coordinador del Programa de Doctorado de Psicología.

## **ACCIÓN 3. Jornadas de orientación y salidas profesionales**

Con el fin de informar a los estudiantes sobre posibilidades profesionales vinculadas al ámbito de la Psicología y Logopedia, se organizaron los días 7 y 8 de mayo las Jornadas de Orientación y salidas profesionales. Durante estos días se desarrollaron las siguientes actividades:

**1. Taller: Cómo decidir qué decidir. Jueves 7 de mayo (Salón de Grados).** Dirigido por el Servicio de Orientación Facultad de Psicología y desarrollado por el Becario de Formación Práctica y dos alumnas del Master de Psicología de la Educación en prácticas. Se planteó como una sesión en la que los estudiantes pudieran explorar su objetivo profesional y realizar un análisis de sus fortalezas y debilidades, así como de las oportunidades y dificultades de su entorno para la consecución de dicho objetivo.

**2. Mesas redondas y ponencias. Viernes 8 de mayo (Salón de Actos José Germain)**

10:00-11:15: Herramientas para la búsqueda activa de empleo. D. Hernando Gómez Martín, director B4WORK; D<sup>a</sup>Ana Calles, responsable del programa Mentoría UCM.

11:15- 12:00: COIE: un recurso para la búsqueda activa de empleo. D<sup>a</sup> Begoña Molina Tornero, Orientadora laboral COIE-UCM.

12:15- 13:00: Compluemprende: un recurso para el autoempleo. D<sup>a</sup> Pepa Casado, Compluemprende.

13:00-14:30: Experiencias de emprendimiento en Psicología. D. Juan Carlos Serrano, Grupo Laberinto; Grupo cooperativo Tangente; D<sup>a</sup>Ruth Guerrero, Centro de Psicología Infantil y Juvenil Aranjuez; D<sup>a</sup>Idoia Gorroño, investigadora en Emprendimiento.

**Jueves 7 de mayo (Salón de Grados)**

15:00- 15:50: **Apertura de las jornadas.**  
D<sup>a</sup> Nieves Rojo, Decana de la Facultad de Psicología; D. Ignacio Bolaños, Vicedecano de estudiantes; D<sup>a</sup> Gema Martín Seoane, Directora del Servicio de Orientación

15:50- 17:00: **Taller. Cómo decidir qué decidir.**  
Servicio de Orientación Facultad de Psicología

**Viernes 8 de mayo (Salón de Actos José Germain)**

10:00-11:15: **Herramientas para la búsqueda activa de empleo.**  
D. Hernando Gómez Martín, director B4WORK; D<sup>a</sup>Ana Calles, responsable del programa Mentoría UCM.

11:15- 12:00: **COIE: un recurso para la búsqueda activa de empleo.**  
D<sup>a</sup> Begoña Molina Tornero, Orientadora laboral COIE-UCM.

12:00-12:15: Pausa

12:15- 13:00: **Compluemprende: un recurso para el autoempleo**  
D<sup>a</sup> Pepa Casado, Compluemprende.

13:00-14:30: **Experiencias de emprendimiento**  
D. Juan Carlos Serrano, Grupo Laberinto; Grupo cooperativo Tangente; D<sup>a</sup>Ruth Guerrero, Centro de Psicología Infantil y Juvenil Aranjuez; D<sup>a</sup>Idoia Gorroño, investigadora en Emprendimiento.

**JORNADAS DE ORIENTACION Y SALIDAS PROFESIONALES**

**7 y 8 de mayo**

**Facultad de Psicología**

SERVICIO DE ORIENTACIÓN

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL Universidad Complutense de Madrid

Facultad de Psicología Universidad Complutense de Madrid

Figura 7. Díptico de las Jornadas

En cuanto a la evaluación de las Jornadas de orientación y salidas profesionales, conviene destacar los resultados obtenidos a través del cuestionario de satisfacción entregado a todos los asistentes al finalizar las Jornadas de Salidas Profesionales. El 52% de los encuestados tuvo conocimiento de las Jornadas por correo electrónico, el 26% a través de amigos y compañeros, un 17% a través de las redes sociales y un 4% a través de los carteles.

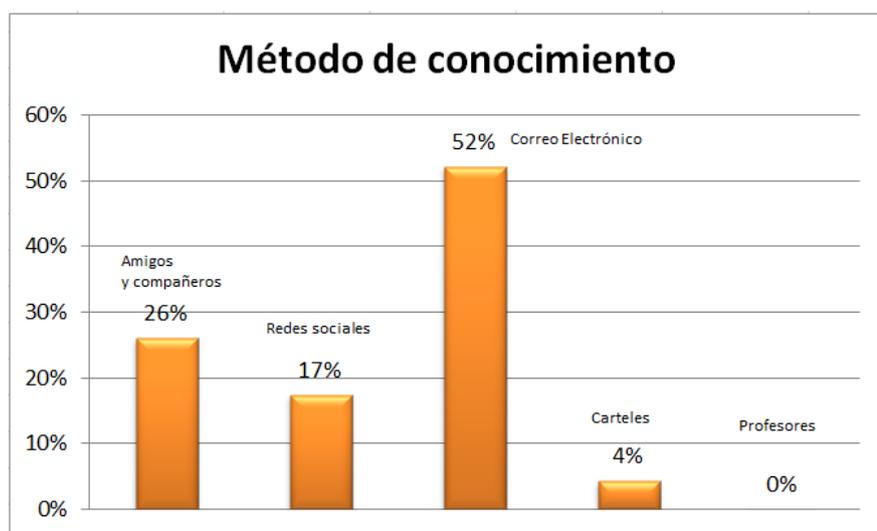


Figura 8. Método de conocimiento de las Jornadas

Se utilizó una escala likert (1-5) para medir el grado de satisfacción de los asistentes en relación a diferentes aspectos: como el cumplimiento de las expectativas iniciales, interés y utilidad de los contenidos de las jornadas. Conviene destacar que ninguno de los encuestados aportó puntuaciones iguales o inferiores a 3 en la escala. En cuanto a la satisfacción de las expectativas iniciales sobre esta actividad el 61% de los encuestados se siente muy satisfecho y el 38,9% bastante satisfecho. Sobre el interés de los contenidos el 66,7% manifiesta haberse sentido muy interesado y un 72,2% ha encontrado muy útiles estos contenidos.

Conviene destacar la alta valoración de todas las actividades propuestas, como puede observarse en la tabla que se incluye a continuación:

	Muy positivo	Bastante positivo	Positivo
Taller Cómo decidir qué decidir	44.4	44.4	11.1
Herramientas de búsqueda de empleo	61.1	38.9	---
COIE: un recurso para la búsqueda de empleo	77.8	22.8	----
Compluemprende	27.8	50	22.1
Experiencias de emprendimiento	61.1	38.9	----

Tabla1. Porcentajes de valoración de cada actividad

Finalmente, un 94,4% de los asistentes recomendaría estas jornadas a algún compañero. Entre los aspectos que se podrían mejorar en próximas ediciones, los participantes de las jornadas aportan: “que las jornadas duraran más tiempo”, “hacerlas a principio de curso”, “hacerlas más participativas e interactivas, más talleres”, “solucionar más dudas personales”, “hablar más del perfil del opositor y del empleado, de másteres y de oposiciones laborales”, “repetir las jornadas con frecuencia y darles más publicidad”, “añadir más contenidos y contemplar la posibilidad de darle más peso al valor de las jornadas”.

## **COLABORACION CON OTROS RECURSOS**

Durante el curso 2014-2015 el Servicio de orientación ha colaborado con diferentes recursos y servicios de la Facultad.

### **Acto de Acogida**

Este acto, celebrado el 30 de septiembre, es organizado desde el Decanato de la Facultad, Delegación de Estudiantes y el Servicio de Orientación, y está dirigido a estudiantes de primer curso de psicología y Logopedia.

Participaron la Decana de la Facultad de Psicología, el Vicedecano de Logopedia, Vicedecano de Estudiantes, Directora del Servicio de Orientación, Coordinador de primer curso, la Delegación de Estudiantes y la coordinadora del Programa Mentoría.

Conviene destacar, que para esta actividad, el Servicio de Orientación preparó un video que se proyectó al inicio del acto, en el que estudiantes de la Facultad dan la bienvenida a sus compañeros.

Por otra parte, se organizó una votación entre los estudiantes para que seleccionaran el logo del Servicio de Orientación.

### **Semana del Voluntariado**

Durante los días 2,3 y 4 de diciembre, el Decanato, la Delegación de Estudiantes y el Servicio de Orientación organizaron una serie de actividades encaminadas a sensibilizar a los estudiantes de la facultad sobre la importancia de implicarse en acciones de voluntariado como complemento a su formación académica y personal.



Figura 9. Cartel de la Semana del Voluntariado

Durante la semana del voluntariado, se organizaron las siguientes actividades:

**“Pasa-aulas”:** El primer día de la semana, la Doctora Sonrisa (Fundación Theodora) y el equipo organizador visitaron las aulas de la facultad invitando a los estudiantes a participar en las actividades previstas y explicando la labor que realiza la Fundación Theodora en los Hospitales.

**Presentaciones:** Se organizaron presentación de 30 minutos de asociaciones, fundaciones y ONG que ofrecen la posibilidad de desarrollar voluntariado. En esta actividad participaron: ANAR, VALPONASCA, Federación de Asociaciones Españolas de Espina Bífida e Hidrocefalia (FEBHI, Solidarios para el Desarrollo.

**Talleres:** En estos talleres, con una duración de noventa minutos, además de presentar el trabajo de la asociación se incorporaban aspectos formativos para los asistentes.

- Taller de Cruz Roja. "La intervención psicosocial en el marco de la acción voluntaria de Cruz Roja Española".

- Taller Best Buddies. “Mitos y leyendas de la discapacidad intelectual”.

- Taller Oficina de Discapacidad de la UCM. “Compañeros con otras capacidades, interactuar es posible”.

- Taller CUPIF. “Programa de intervención en prisiones y reeducativos contra la violencia de género”.

- Taller ANTARES. “Recursos para personas con discapacidad intelectual”.

- Taller FAD. “Jóvenes españoles: ¿nos tocará vivir una vida low cost?”

**Mesas redondas:** Se organizaron dos mesas redondas para la apertura y clausura de la semana.

-“Construyendo una sociedad más solidaria” Valeria Moriconi, Fundación Aladina. Menudos Corazones, Carmen García de Andrés, Fundación Tomillo. Patricia Penosa, Aldeas Infantiles.

-“Aprendiendo de la experiencia: voluntariado y profesión.” “Construyendo una sociedad más solidaria”. Guillermo Fouce, Psicólogos sin fronteras. Cristina Hidalgo, SAMUR. Rocío Paños, FAD. Marian Fernández, ADANER.

**Stands informativos:** Durante la semana, se colocaron stands informativos en el pabellón central de la facultad, sobre diferentes asociaciones participantes: Fundación Theodora, ANAR, Fundación Gil Gayarre. VALPONASCA, Best Buddies, CUPIF y FEBHI.

## Colaboración en la difusión de otras actividades

El Servicio de Orientación colaboró con la Asociación de Futuros Logopedas en la difusión de acto que anualmente organiza este colectivo Día de la Logopedia. En esta misma línea, también ha colaborado en la difusión de programas como Mentoría UCM y Experimenta.

## Derivación y contacto con otros servicios

Una de las funciones del Servicio de Orientación es la de poner en contacto a los estudiantes con otros recursos o servicios que puedan proporcionarles una ayuda más específica. En este sentido, la derivación de consultas en mayor porcentaje ha estado vinculada a la Secretaría de Alumnos, seguido de la Oficina de Relaciones exteriores y Prácticas Externas, como se refleja en la tabla que se incluye a continuación.

Recurso de derivación	Porcentaje
Secretaría de Alumnos	22%
Atención psicológica	2%
Oficina de Posgrado	8%
Oficina de Relaciones Exteriores y Prácticas Externas	17%
COIE	9%
Servicio de Becas	6%
Casa del Estudiante	6%
Vicedecano de Estudiantes	15%
Página web de la Facultad	7%
Otros	6%

Tabla 3. Porcentaje de derivación de consultas a otros servicios

## ESTUDIOS

El Servicio de Orientación se plantea también como un recurso que permita desarrollar **proyectos y estudios** sobre procesos de orientación y asesoramiento universitario.

Durante el curso 2014-2015, se realizaron los siguientes estudios:

-Estudio sobre el perfil de los usuarios del Servicio de Orientación. Las conclusiones de este trabajo está previsto que se presenten el curso 2015/2016 en el Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigación Educativa.

- Elaboración de un Consejo orientador (PIMCD nº 310, convocatoria 2015) para estudiantes de la Facultad de Psicología, que se ha puesto en marcha como experiencia piloto en el curso 2015/2016.

# DESARROLLO DEL PLAN ESTRATEGICO

*En función de los objetivos generales, en el Plan estratégico del Servicio de orientación se plantearon las siguientes estrategias de actuación para el curso 2015-2016:*

**OBJETIVO 1. Redefinir la identidad del Servicio de orientación para ajustarlo a las nuevas necesidades y demandas de nuestra comunidad educativa.**

**Estrategia 1.1. Estudio de otros recursos similares en universidades españolas e internacionales.**

*Durante el curso 2014/2015 se realizó un estudio previo de los recursos similares en la UCM y en diferentes universidades españolas. De este estudio se destaca el valor añadido del servicio e indicador de calidad de las instituciones educativas. Los Servicios de orientación son recursos instaurados en prácticamente todas las universidades españolas y son considerados como un indicador de calidad de las instituciones educativas tanto a nivel nacional como internacional. Sin embargo, este recurso presente no se encuentra en todos los centros universitarios, en el caso de la Complutense está presente en dos titulaciones: Facultad de Psicología y la Facultad de Educación, convirtiéndose en recurso de gran valor para adaptar a las necesidades y al perfil de las personas que forman parte de estas facultades las posibilidades de orientación y asesoramiento del servicio.*

*Por otra parte, esta revisión contribuyó a redefinir de la identidad del servicio de orientación como: "recurso educativo para todas las personas que forman parte de la Facultad de Psicología: estudiantes, docentes y personal de administración y servicios. Este recurso se plantea como apoyo en la atención a la diversidad, en el desarrollo de la carrera y en consolidación de la comunidad de aprendizaje y práctica docente". En la línea de planteamientos como las comunidades educativas, el asesoramiento colaborativo, la intervención a través de programas, el Desarrollo de la Carrera, el aprendizaje a lo largo de la vida (lifelong learning) o el concepto de empoderamiento (empowerment) tanto en su dimensión individual como organizacional.*

### **Estrategia 1.2. Diseño de una nueva imagen del servicio.**

Se diseñó una nueva imagen que se ajustara a la nueva identidad del servicio. La elección de esta nueva imagen fue realizada por el colectivo de estudiantes de primer curso del Acto de Acogida 2014/2015.

### **Estrategia 1.3. Elaboración de un reglamento de régimen interno.**

Este Reglamento de Régimen interno fue aprobado en Junta de Facultad 26 de marzo de 2015. En él se establece la naturaleza y fines del recurso, así como la estructura y funcionamiento.

### **Estrategia 1.4. Análisis de las necesidades informativas y de orientación de nuestra comunidad educativa.**

Se ha elaborado un cuestionario sobre las necesidades formativas e informativas de los usuarios del servicio de orientación. Este instrumento ha permitido conocer el perfil de usuarios y ajustar sus necesidades a las posibilidades de intervención del servicio.

**OBJETIVO 2. Aumentar la visibilidad del servicio,** con el fin de que sea conocido por un mayor número de personas y se exploten en mayor medida todas las posibilidades del recurso como apoyo para la atención a la diversidad, desarrollo de la carrera y la construcción de la comunidad educativa.

### **Estrategia 2.1. Colaboración en la organización del acto de Acogida dirigido a estudiantes de primer curso de Psicología y Logopedia.**

El Servicio de orientación se ha incorporado de forma activa a la organización del Acto de Acogida dirigido a estudiantes de primer curso de psicología y Logopedia. Participa también en el acto y ha realizado un video de presentación.

**Estrategia 2.2. Presentación del Servicio de Orientación en las pantallas de la facultad en momentos claves de decisión** (períodos previos a la matrícula y preinscripciones, inicio de curso...)

Durante el curso 2014/2015 la presencia del Servicio de Orientación en las pantallas de la facultad ha estado más vinculado a la organización de actividades formativas e informativas que a la simple presentación del recurso.

**Estrategia 2.3. Presentación del servicio de orientación a través de reuniones, entrevistas o mediante correo con asociaciones, colectivos y recursos de la facultad.**

Durante los meses de junio, julio y septiembre de 2014, el servicio de orientación se entrevistó con los diferentes recursos de la facultad (Delegación de Estudiantes, Decanato, Programa de Mentoría, Oficina de Prácticas Externas, etc.) como presentación e inicio de posibles colaboraciones.

Por otra parte, desde decanato se envía a inicio de curso a todos los estudiantes una carta de bienvenida en la que se les informa del servicio de orientación así como de otros recursos útiles para los estudiantes.

**Estrategia 2.4. Reubicación de la página web del Servicio en la Página web de la Facultad.**

En la línea de aumentar la visibilidad del Servicio de Orientación, se ha reubicado en la página web de la Facultad. En la actualidad, se puede acceder directamente desde la página principal, en el menú general (en el apartado "estudiantes").

**Estrategia 2.5. Actualización de los recursos online disponibles (página web, redes sociales, etc.).**

Se ha rediseñado la página web del servicio haciéndola más visual e intuitiva. Se ha trabajado también en la gestión de contenidos:

-Actualizando contenidos ya existentes en los apartados "Becas y ayudas", "voluntariado", "empleo" y "salidas profesionales".

-Incorporando contenidos nuevos: Se ha incluido un apartado con información sobre el propio servicio “¿Quiénes somos?”, en él se incluyen los ejes de actuación del servicio, el equipo humano y acceso a documentos como el Reglamento de régimen Interno, el Plan Estratégico y las Memorias que se realicen desde el recurso.

Se ha incluido también información sobre el “acceso a Psicología y Logopedia”, dado el interés detectado en el análisis de las necesidades de los usuarios del servicio. En estos años ha aumentado la demanda de información por parte de familias y estudiantes que están interesados en cursar Psicología y Logopedia.

También se ha incorporado un espacio de “novedades y noticias de interés”, aunque para el acceso a este tipo de información de carácter más temporal parece que resultan más eficaces las redes sociales.

Otra novedad es el espacio “Jornadas, cursos y seminarios” en que se incluyen aquellas actividades de formación, información u orientación en las que ha participado el servicio.

Finalmente se ha incorporado el apartado “recursos de la UCM” en la que se incluyen otros servicios de nuestra comunidad universitaria.



Figura 10. Página web del Servicio de Orientación

Otra de las labores prioritarias ha sido la promoción de la presencia del Servicio de orientación en las redes sociales. Así, se ha dinamizado la fanpage del facebook del servicio, aumentando el número de seguidores considerablemente. Esta página está

funcionando como un recurso informativo sobre actividades e información de interés para estudiantes y antiguos estudiantes de Psicología y Logopedia.



Figura 11. Facebook del Servicio de Orientación

**OBJETIVO 3. Promover la colaboración con otros recursos.** El Servicio de orientación surge como un recurso de todos y para todos los miembros de la comunidad educativa, en este sentido es clave la colaboración y coordinación del servicio con otros recursos y organismos de la facultad y de la Universidad Complutense.

**Estrategias 3.1 y 3.2. Organización de reuniones y entrevistas con asociaciones, colectivos y recursos de la facultad para desarrollar posibles líneas de actuación conjuntas.**

De estas reuniones han salido colaboraciones como:

- Difusión desde el Servicio de orientación de actividades desarrolladas en la facultad así como recursos (Experimenta, Programa Mentoría, etc.)
- Apoyo en la organización del acto conmemorativo del Día de la Logopedia, organizado por la Asociación de Futuros Logopedas.
- Organización de la Semana del Voluntariado, en colaboración con el Decanato y la Delegación de Estudiantes de Psicología y Logopedia.

- Organización de la mesa redonda “Psicología y violencia contra la Mujer” en colaboración con el Vicedecanato de Estudiantes, celebrada el día 25 de noviembre de 2014.
- Organización de la I Edición Concurso de videos Psicologopedia en colaboración con el Decanato y la Delegación de estudiantes de Psicología y Logopedia.

**Estrategia 3.3. Derivación a otros recursos de aquellas demandas que precisen una orientación o asesoramiento más especializados.**

El servicio de orientación ha realizado un organigrama de derivación de demandas (reclamaciones o quejas, informaciones específicas o atención especializada).

**OBJETIVO 4. Potenciar la eficacia del recurso,** desarrollando estrategias que permitan un mejor funcionamiento interno del servicio.

**Estrategias 4.1., 4.2. y 4.3. Definición y organización del grupo de trabajo del servicio de orientación e incorporación de personas al grupo de trabajo.**

La nueva estructura del servicio de orientación recogida en el Reglamento de régimen interno ha permitido crear una estructura de equipo en la que colaboran:

- Becarios de formación práctica UCM. Tradicionalmente, el Servicio de Orientación ha contado con una beca para estudiantes, pero durante el curso 2014-2015 se reforzó con un segundo becario durante los meses de mayo y junio.
- 2 Estudiantes de practicum del Master de Psicología de la educación.
- Colaboradores vinculados a proyectos o actividades concretas. Durante el curso académico 2014/2015 contamos con la ayuda de una estudiante en el mes de septiembre.

La incorporación de estos nuevos perfiles ha permitido ampliar los horarios de atención del servicio y una mayor eficacia en el desarrollo de las tareas propias del recurso, así como, la creación de un grupo de trabajo relativamente estable.

#### **Estrategia 4.4. Elaboración de una ficha de seguimiento de las consultas que se realicen al servicio.**

Se ha elaborado una ficha de seguimiento de las consultas que se realizan en el servicio. Esta ficha es cumplimentada por los becarios y colaboradores del servicio de orientación una vez atendida la demanda del usuario, esto nos ha permitido conocer las necesidades de los usuarios del servicio (estrategias 1.4. y estrategia 7.1.).

#### **Estrategia 4.5. Optimización del tablón de anuncios del servicio.**

Se ha optimizado el uso del tablón de anuncios del servicio, revisando periódicamente la información que aparece en él. Se han elaborado algunos materiales informativos específicos de carácter permanente para este tablón como el Diagrama de Estudios de Posgrado (Másteres oficiales y Títulos Propios).

#### **Estrategia 4.6. Organización de “Encuentros profesionales” que permitan a los y las estudiantes acercarse a la realidad profesional de los estudios que están realizando.**

*El Servicio de Orientación, a través de la colaboración con la Liga Española de la Educación, organizó junto con el vicedecanato de estudiantes el I Encuentro Internacional de Mediación, en el que participaron representantes de Turquía, Francia y España.*

*Para la realización de las Jornadas de Orientación y Salidas profesionales 2015 contó con la participación del COIE, Compluemprende, Grupo Laberinto, Grupo Cooperativo Tangente y el Centro de Psicología Infantil y Adolescente Aranjuez.*

*En estas Jornadas, además, el servicio de Orientación organizó un taller sobre “Cómo decidir qué decidir”. En el que se trabajaron con los asistentes aspectos claves en la decisión vocacional como el auto-conocimiento, las barreras en la toma de decisiones o un mayor conocimiento del campo profesional de la psicología.*

**OBJETIVO 5. Desarrollar proyectos de orientación y asesoramiento, encaminados a apoyar la atención a la diversidad, el desarrollo de la carrera y la consolidación de la comunidad educativa.**

### ***Estrategia 5.1. Elaboración de un Protocolo de consejo orientador.***

*El Servicio de orientación presentó un proyecto a la convocatoria de Proyectos de Innovación 2015 ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE CONSEJO ORIENTADOR PARA ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA (nº310). Aunque sin financiación, el proyecto ha sido aprobado por el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.*

### ***Estrategia 5.2. Desarrollo del Programa de Orientación académico profesional de la Facultad de Psicología.***

Durante el curso 2014/2015 el Servicio de orientación ha diseñado, en colaboración con el Decanato, el Programa de Orientación Académico-profesional de la Facultad de Psicología. En este programa se han incluido:

- Sesiones informativas sobre itinerarios, másteres oficiales y doctorado.
- Jornadas de orientación y salidas profesionales.

**OBJETIVO 6. *Evaluar la eficacia del servicio para mejorar el ajuste entre las demandas del contexto y las posibilidades de este recurso.***

### ***Estrategia 6.1. Desarrollo de procesos de evaluación de las actuaciones del servicio, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios y el nivel de consecución de los objetivos propuestos en estas actuaciones.***

Esta memoria es en sí misma una herramienta de evaluación del plan estratégico del Servicio de Orientación, puesto que permite analizar las actividades desarrolladas para la consecución de los objetivos y tiempos establecidos.

Por otra parte, se ha elaborado un cuestionario para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de este recurso. Así como, un cuestionario del grado de satisfacción de los participantes en las actividades organizadas por el servicio.



Figura 12. Grado de satisfacción de los usuarios con la respuesta, la utilidad de la información, el trato recibido y el horario de atención.

En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, puede observarse que se obtienen valoraciones muy positivas. Destaca por encima de todo lo demás la valoración que los usuarios hacen del trato recibido por parte del equipo de orientación, siendo prácticamente unánime la máxima valoración. Tanto la utilidad de la información como el grado de respuesta a la consulta obtienen valoraciones muy similares que oscilan entre bastante y muy satisfecho. Por último, la valoración es algo inferior cuando se evalúa el horario de atención.

**Estrategia 6.2. Estudio y seguimiento de las consultas realizadas al servicio.**

En el anexo se incluye el estudio realizado durante el curso académico 2015/2016.

### **Estrategia 6.3. Creación de un buzón de sugerencias (virtual y físico).**

El servicio cuenta en la actualidad con un buzón de sugerencias físico.

**Objetivo 7. Desarrollar estudios e investigaciones** que permitan un mejor conocimiento de nuestra comunidad educativa para adaptar mejor el recurso a las necesidades de las personas que forman parte de esta facultad.

### **Estrategia 7.1. Puesta en marcha de estudios sobre las necesidades de los usuarios del servicio.**

A través de la ficha de seguimiento de las demandas informativas y de orientación de los usuarios, como se ha comentado en la estrategia 4.4.

### **Estrategia 7.4. Desarrollo de investigación-acción para el desarrollo de actividades de orientación innovadoras.**

Estrechamente vinculado a la estrategia 5.1. (elaboración de un consejo orientador), la realización de este proyecto ha permitido el diseño de un programa de orientación vocacional se ha puesto en marcha como experiencia piloto en el curso 2015/2016 con estudiantes de tercer curso de Psicología.

# CONCLUSIONES

## Redefinición del servicio

La redefinición de la naturaleza y funciones del Servicio de Orientación ha permitido ampliar su presencia en la facultad de Psicología, así como establecer nuevas conexiones y líneas de colaboración con los diferentes servicios de la facultad.

## Recursos humanos

*Como se ha planteado en la memoria, la nueva estructura del servicio de orientación recogida en el Reglamento de régimen interno ha permitido crear una estructura de equipo en la que colaboran: becarios de formación práctica UCM, estudiantes de practicum del Master de Psicología de la educación y colaboradores vinculados a proyectos o actividades concretas.*

*La incorporación de estos nuevos perfiles durante el curso 2014/2015 ha permitido ampliar los horarios de atención del servicio, una mayor eficacia en el desarrollo de las tareas propias del recurso, así como, el desarrollo del Plan Estratégico del Servicio.*

*Consolidar este equipo humano permitirá al Servicio de Orientación crecer y ser más eficaz en el desarrollo de sus actuaciones.*

## Estudio de las necesidades de orientación de los usuarios del Servicio de Orientación

Este estudio ha permitido conocer el perfil de los usuarios del servicio y ajustar a sus necesidades de una manera más eficaz las actuaciones del servicio, así como organizar en el calendario académico las actividades de una forma más significativa para los estudiantes de cara al curso 2015/2016.

## Satisfacción con el servicio

Conviene destacar el alto grado de satisfacción de los estudiantes con las actividades del Servicio, evaluada a través del cuestionario de satisfacción elaborado para los usuarios del servicio, así como en los cuestionarios específicos diseñados para las diferentes actividades desarrolladas por el Servicio de orientación.

En este sentido, la valoración del Programa de Orientación académico-profesional de la facultad de Psicología es muy positiva, si bien hay cuestiones que de cara al próximo año conviene tener en cuenta:

- Cronograma: adelantar al inicio del segundo cuatrimestre.
- Captación de estudiantes: Se han utilizado recursos como correo electrónico (estudiantes y profesorado), pantallas, página web, redes sociales y delegación de estudiantes. Convendría buscar estrategias para involucrar al profesorado en mayor medida como medio de difusión del programa, por un lado y, por otro, informar en las aulas a través del Servicio de Orientación. En el caso de la sesión informativa de doctorado, sería útil contactar con los directores de los másteres oficiales para que publiciten la sesión entre sus estudiantes.
- Elaborar algún documento específico para cada reunión (en especial itinerarios y postgrado) que permita ajustar la información que se da a los alumnos a sus necesidades informativas.
- Diseñar las sesiones informativas de una forma más global y significativa, como aglutinando en una misma sesión todos aquellos aspectos que afectan en la toma de decisiones de futuros estudiantes de 4º curso o estudiantes que finalizan el grado.

## Retos y propuestas para el curso 2015/2016

Durante el curso 2014/2015, el Servicio de orientación se ha centrado en definirse como recursos de la facultad y en la población de estudiantes. De cara al curso próximo, debería seguir consolidándose en estos aspectos pero incorporar al profesorado y al personal de administración y servicios en sus actividades.

**ANEXO**

# CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA ESTABLECIDO

A continuación se presentan los objetivos y las estrategias de actuación previstas para el curso 2014/2015 en el Plan Estratégico.

<b>CRONOGRAMA</b>		
<b>2014/2015</b>		
<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>OBJETIVO 1. Redefinir la identidad del Servicio de Orientación.</b>	1.1 1.2 1.3 1.4	✓
<b>OBJETIVO 2. Aumentar la visibilidad del Servicio de Orientación.</b>	2.1 2.2. 2.3. 2.4. 2.5.	✓
<b>OBJETIVO 3. Promover la colaboración con otros recursos de la facultad y de la UCM.</b>	3.1. 3.2. 3.3. 3.4.	✓
<b>OBJETIVO 4. Potenciar la eficacia del recurso.</b>	4.1. 4.2. 4.3. 4.4. 4.5. 4.6.	✓
<b>OBJETIVO 5. Desarrollar proyectos de orientación y asesoramiento.</b>	5.1. 5.2.	✓
<b>OBJETIVO 6. Evaluar la eficacia del servicio.</b>	6.1. 6.2. 6.3.	✓
<b>Objetivo 7. Desarrollar estudios e investigaciones.</b>	7.1. 7.4.	✓