

Fecha de recepción

*Reception date*

**30/10/2017**

Fecha de modificación

*Modification date*

**08/04/2018**

Fecha de aceptación

*Date of acceptance*

**09/04/2018**

**González, Gabriela Inés**

Facultad de Filosofía y Letras  
Universidad Nacional de Cuyo  
gabygonzalezbarros@gmail.com

**Couto, María Sol**

Facultad de Filosofía y Letras  
Universidad Nacional de Cuyo  
msolcouto@gmail.com

**Navarta, Norma Viviana**

Facultad de Filosofía y Letras  
Universidad Nacional de Cuyo  
vnavarta@hotmail.com

### RESUMEN

La educación es un derecho y los Servicios de Orientación en la escuela secundaria de la provincia de Mendoza posibilitan, acercar la escuela a los jóvenes y los jóvenes a la escuela.

El presente trabajo se presenta como una línea de investigación llevada a cabo desde 2013, por profesionales, graduados y alumnos de la Universidad Nacional de Cuyo, referente a la Orientación Educativa, los departamentos y servicios de orientación en distintos niveles del sistema educativo.

En este recorte, se propone indagar las problemáticas actuales y modos de abordaje de los Servicios de Orientación en las escuelas secundarias estatales o privadas, de jurisdicción provincial o nacional, reconociendo los modelos que le dieron origen y los que efectivamente se practican.

Se trata de una investigación mixta que integra, desde el análisis cualitativo entrevistas en profundidad a profesionales integrantes de los Servicios de Orientación de sedes de supervisión de escuelas secundarias, así como la interpretación de documentos y proyectos; complementando, desde un punto de vista cuantitativo con encuestas on line tendientes a indagar la actualidad de los Servicios de Orientación en el nivel medio de la provincia de Mendoza, desde las voces de sus protagonistas.

Las conclusiones parciales muestran la problemática de los servi-

cios de Orientación en la actualidad, carentes de un modelo definido, sea por las políticas educativas, la formación de supervisores o directivos o las resoluciones que reglamentan su funcionamiento.

### Palabras claves

Orientación Educativa - Servicios de Orientación - Modelos - Educación como Derecho.

#### Referencia para citar este artículo:

González, G.; Couto, M.; Navarna, N. (2018). Servicios de orientación en la escuela secundaria de Mendoza y el derecho a la educación. *Alquimia Educativa, Vol I*, pp. 31-47

### ABSTRACT

Education is a right and the Guidance Services in the secondary school of the province of Mendoza make it possible to bring the school closer to young people and young people to school.

The present research -carried out since 2013- by professionals, graduates and students of the National University of Cuyo, referring to Educational Guidance, departments and guidance services at different levels of the education system.

In this section, it is proposed to investigate the current problems and ways of approaching the Guidance Services in state or private secondary schools, of provincial or national jurisdiction, recognizing the models that gave rise to them and those that are actually practiced.

This is a mixed investigation that integrates, from the qualitative analysis, in-depth interviews with professionals who are members of the Guidance Services of secondary school supervision centers, as well as the interpretation of documents and projects; complementing, from a quantitative point of view, online surveys tending to investigate the current situation of the Guidance Services in the middle level of the province of Mendoza, from the voices of its protagonists.

The partial conclusions show the problematic of the services of Orientation in the actuality, lacking of a defined model, or by the educative policies, the formation of supervisors or managers or the resolutions that regulate their operation.

### Keywords

Educational Guidance - Guidance Services - Models - Education as a right

## INTRODUCCIÓN

El presente desarrollo surge de la línea de investigación abordada por nuestro equipo con los proyectos: "Origen y evolución de los Servicios de Orientación en la provincia de Mendoza. Diversidad de modelos en distintos niveles y jurisdicciones" (2013-2015) y "Actualidad de los Servicios de Orientación en la provincia de Mendoza: problemáticas, perspectivas, modelos de abordaje y diversidad en las prácticas" (2016-2018), -actualmente en desarrollo- ambos aprobados y financiados por la Secretaría de Ciencia, Técnica y Posgrado de la Universidad Nacional de Cuyo.

El objeto, en el recorte que aquí se presenta, es reconocer las principales problemáticas de los Servicios de Orientación de nivel medio en la actualidad, relevar la existencia de proyectos de orientación y analizar los modelos asumidos a fin de generar conocimiento teórico-práctico relevante como aporte a la reflexión de los equipos.

Entendiendo la complejidad del problema a trabajar se optó por un diseño de investigación mixto. En una estrategia cualitativa se trabaja con entrevistas en profundidad a las y los integrantes de los servicios de orientación de las diversas sedes de supervisión de la provincia y la observación documental de los proyectos de intervención e instrumentos de trabajo con los que cuentan.

Para abarcar un universo más amplio se ha difundido una encuesta on line (método cuantitativo) a las y los orientadores de escuelas secundarias, sean orientadas o técnicas, tanto de gestión estatal como privada, dependientes de la Dirección General de Escuelas o de la Universidad Nacional de Cuyo.

Se trabaja sobre la premisa de que la educación es un derecho y la orientación educativa en la escuela secundaria de la provincia de Mendoza ha posibilitado, a lo largo de la historia, garantizar el cumplimiento del mismo.

Al interrogarnos sobre los "modelos" adoptados por los departamentos de orientación en su forma de trabajo, consideramos necesario conceptualizar algunos de ellos.

El modelo de servicios puede definirse como toda aquella intervención directa que realiza un equipo de profesionales especializados, sobre un grupo de sujetos que presentan una necesidad y demandan la prestación. Se centran principalmente en las necesidades de aquella parte del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje o se encuentra en situación de riesgo desde un abordaje mayormente remedial. (Matas Terrón, 2007:7)

Sin embargo, el modelo de programas intenta superar las deficiencias de modelos más tradicionales y de perspectiva terapéutica. Se basa en la intervención como actividad planificada para un contexto determinado, requiere diseño y la intención de obtener

objetivos concretos, a partir de la identificación de necesidades puntuales. Por lo tanto plantea un abordaje preventivo (Matas Terrón, 2007:8).

Si bien los inicios de los Servicios de Orientación no tienen una fecha fija y determinada, ya que fueron surgiendo a partir de las necesidades de las instituciones y diferentes proyectos políticos, los modelos con los que fueron pensados en sus orígenes, fueron "de servicio" incorporado a la escuela, y "de programas", considerando a la planificación estratégica como la forma de trabajo propuesta. (Negro Moncayo, 2006; Matas Terrón, 2007; Grañeras y Parra, 2008).

En la actualidad, y como producto de nuestra indagación, no se evidencia una línea de trabajo definida en los Servicios de Orientación, pero se valora que el trabajo realizado en las distintas gestiones gubernamentales y las construcciones propias de los integrantes en cada escuela, ha permitido ir delineando un modelo propio, que brinda identidad profesional, aunque todavía muy heterogéneo en las distintas instituciones.

En muchos casos se trabaja "ausente de modelos" según la formación recibida, las exigencias de autoridades, o la excesiva demanda de emergentes.

Es por ello que desde esta investigación se propone consolidar un abordaje holístico de prevención, intervención y desarrollo individual y social y la consecuente necesidad de trabajo en red de los profesionales.

## MARCO TEÓRICO

Pensar en un modelo, es pensar en una guía, un parámetro a imitar, un camino a seguir. Los modelos de orientación, según Bisquerra Alzina (1998) sugieren procesos y procedimientos concretos de actuación, es decir que se pueden considerar como "guías para la acción".

Han surgido a partir de distintas necesidades y contextos, dando respuesta a demandas sociales, laborales, vocacionales y han sido clasificados por distintos autores con diferentes criterios (Negro Moncayo, 2006; Matas Terrón, 2007; Grañeras y Parra, 2008; Martín y Onrubia, 2011).

Desde un criterio histórico, podemos decir que la Orientación Educativa en el mundo –especialmente E.E.U.U. y Europa- ha atravesado diferentes modelos, según el tipo de necesidades a las que pretendió dar respuesta.

Es así como en la década de 1930 predominó el modelo de *counseling* o de asesoramiento, asumiendo un abordaje psico – clínico, tanto para una perspectiva vocacional –sustentada en las teorías

de psicología diferencial y diagnóstico psicológico- como para una perspectiva terapéutica –terapia centrada en el cliente de Carl Rogers- a través de una intervención directa o individual.

Posteriormente, las necesidades de orientación se expandieron al ámbito de la salud mental. Surgió de esta manera, el modelo de consulta (1950) consistente en la intervención indirecta de un asesor como agente externo a la acción que ayudaría a solucionar situaciones capacitando a las personas que demandaran este servicio. Su influencia llegó al ámbito de las organizaciones y al ámbito educativo y se centró en el desarrollo de las personas y en la transmisión de valores a través del mejoramiento del clima institucional.

La actividad del orientador dejó de ser el aconsejar, para ser “ayudar a desarrollar y prevenir” capacitando a los verdaderos actores de las instituciones tales como maestros, tutores o padres a fin de que ellos mismos fueran quienes realizaran las acciones de orientación. El consultor pasó a ser un profesional promotor del trabajo colaborativo entre todos los agentes implicados en el desarrollo del alumno, con carácter preventivo (Matas Terrón, 2007).

El modelo de servicios, todavía externo a la escuela (1970) se constituyó en una alternativa vinculada, en principio a las instituciones públicas que recibían las diferentes problemáticas sociales, ofreciendo una intervención directa sobre un grupo de personas que presentaran necesidad o demanda, brindado a cargo de un equipo de profesionales especializados, generalmente psicopedagogos. Como características del modelo de servicios podemos destacar que, al realizarse en un ámbito externo a la institución que generaba el problema –escuela, familia, etc.- se hallaba descontextualizado de la situación conflictiva, centrado en resolver las necesidades de los alumnos con dificultades y en situación de riesgo y se trabajaba según las funciones de cada profesional y no tanto por objetivos. De esta manera, se aportaban soluciones a problemas puntuales en forma reactiva, una vez que la situación y la demanda ya existían.

Entre la década de 1970 y del 1980 en E.E.U.U. y Europa, la Orientación Educativa pasó por una transición, desde modelos basados en servicios externos, hacia otro fundamentado en programas. Esto implicó el trabajo interno desde la institución educativa, con metas y objetivos definidos, con acciones concretas y evaluables que permitieran revisión y redirección de las intervenciones.

En nuestro país –específicamente en Mendoza-, esa visión fue desarrollándose paulatinamente, pretendiendo dar respuesta con mayor adecuación a los diferentes contextos educativos contemporáneos desde una intervención directa –individual o grupal- pero diseñada a partir de la planificación de las acciones, sistematizadas y contextualizadas.

Los Servicios de Orientación se fueron construyendo, de esta manera, con un modelo mixto de servicios actuando por programas, es decir con la combinación de los dos anteriores, insertos en el contexto educativo. Pretendiendo evitar las injerencias aisladas y remediales para trabajar desde la prevención, con distintas unidades de intervención: el grupo-clase, la institución, la comunidad. Los orientadores y orientadoras de las escuelas secundarias de Mendoza están integrados/as en un servicio, -como equipo profesional interdisciplinario- pero realizan una planificación proactiva a problemáticas inminentes.

Desde nuestra línea de investigación creemos muy importante pensar y repensar el modelo de orientación desde el cual se trabaja, ya que permitiría revisar las propias prácticas de intervención, realizar cuestionamientos sobre los modos de actuar en una realidad educativa y social que se encuentra en constante cambio y por tanto, requiere de diferentes estilos de abordaje ante las problemáticas vigentes y latentes.

Creemos que no existen recetas preestablecidas para intervenir en el campo de la Orientación Educativa, sino que se trata de una construcción constante que deja abierta las posibilidades a nuevas formas y estilos de orientación, por tanto adherimos a una mirada dialéctica entre la teoría -los modelos teóricos- y la práctica concreta de los actores de la orientación en cada una de las instituciones.

## **METODOLOGÍA**

En este tramo de la investigación se optó por un enfoque de investigación mixto, que implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos a fin de responder al planteamiento de nuestro problema.

En la etapa anterior se había abordado una investigación puramente cualitativa resultando muy esclarecedor el acercamiento a los protagonistas de la Orientación Educativa en décadas anteriores y en la actualidad. Sin embargo, en el proyecto actual, aparecía latente la necesidad de llegar a conocer las voces de mayor cantidad de actores de la orientación, a fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno.

Lograr una visión holística de la problemática, obtener un abordaje más amplio e integral del fenómeno que estudiamos -la Orientación Educativa en escuelas secundarias de Mendoza- nos permite obtener una mirada completa y, por tanto, más significativa, usando información cualitativa y cuantitativa.

De esta manera, se optó por utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de potenciar las posibi-

lidades que cada una brinda.

Ambos métodos se realizan en forma simultánea –por tanto, es un diseño concurrente- ya que abordan diferentes objetos de indagación, diferentes poblaciones, con distintos instrumentos, y se pretende llegar a una metainferencia como producto de las discusiones realizadas con ambos enfoques.

Desde el análisis cualitativo, se analizan resoluciones, ordenanzas y documentos que institucionalizan el funcionamiento de los servicios de orientación.

También se realizan entrevistas en profundidad a profesionales integrantes de los Servicios de Orientación de sedes de supervisión de escuelas secundarias del Gran Mendoza, indagando sobre sus proyectos y sus formas de trabajo.

Desde un análisis cuantitativo, se pretende llegar a un universo más amplio de profesionales que integran los Servicios de Orientación de todas las escuelas secundarias, sean orientadas o técnicas, de gestión estatal o privada, de la provincia, a través de encuestas on line. El objetivo de las mismas es analizar sus realidades, sus problemáticas, la vinculación con el resto de los miembros de la comunidad educativa, el modelo de orientación con el que trabajan –preventivo o reactivo- desde las voces de sus protagonistas.

En cuanto a la muestra, han sido seleccionadas con un propósito determinado, por lo tanto es no probabilística, siendo para la fase cualitativa, los integrantes de Servicios de Orientación de sedes de supervisión del Gran Mendoza y para la fase cuantitativa, todos los integrantes de servicios de escuelas de toda la provincia –que respondan la encuesta de manera voluntaria-.

Se pretende, de este modo, producir datos más “ricos” y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de información, contextos y análisis. Con el objeto de lograr la triangulación y la complementación de perspectivas, con una visión holística, propia de los métodos mixtos. (Hernández Sampieri, Fernandez Collado & Baptista Lucio, 2010)

## RESULTADOS

En la actualidad la provincia de Mendoza cuenta con un Servicio de Orientación en cada una de las escuelas secundarias, sin embargo, esta constitución ha sido un largo proceso de construcción, luchas y logros de numerosos profesionales de la orientación en diversos contextos organizacionales y políticos.

Como antecedente más remoto de acciones sistematizadas en la provincia, podemos considerar las experiencias de las escuelas dependientes del Ministerio de Educación de la Nación, con lo que se denominó “Proyecto 13” durante la década de 1970. Este proyecto

consistió en la implementación de una organización pedagógica que permitía la concentración horaria de cargos docentes, con tiempo completo o parcial, con obligaciones de clase y extra-clase, con la gestión de tutoría de alumnos (Krichesky, 2006).

Así comenzaron a conformarse los equipos profesionales especializados, donde la orientación se fue desarrollando a partir de estrategias y proyectos vinculados tanto con la atención de problemáticas de aprendizaje como con la orientación profesional. Con este proyecto se puso de manifiesto la necesidad de incorporar especialistas en orientación. Estas escuelas pasaron a jurisdicción provincial en agosto de 1992, conservando los lineamientos de trabajo.

Más adelante, por el año 1979, surgieron experiencias de orientación en escuelas privadas de la provincia de Mendoza, principalmente instituciones de corte confesional, donde se comenzó a contratar la figura del psicopedagogo como único profesional, quien desempeñaba distintas actividades, en función de las necesidades o problemáticas vigentes, desde un enfoque clínico donde el "gabinete" era el espacio de trabajo y atención al "alumno problema".

En el año 1987, el gobierno escolar implementó una experiencia piloto mediante la creación de Servicios de Orientación en cinco escuelas –consideradas de riesgo educativo–, que incluían las figuras de un psicopedagogo (o psicólogo) y un trabajador social, con acciones asistenciales destinadas fundamentalmente al alumnado y su familia.

Luego, en 1993 se puso en marcha el Programa de Retención con Calidad gestado por un grupo de Supervisores de Enseñanza Media. Este Programa fue adoptado por el gobierno escolar como "Programa para el Mejoramiento del Rendimiento Escolar en el Nivel Medio", popularizado por las siglas PRO.ME.R.E.M., donde una de sus líneas de acción consistía en la creación de Servicios de Orientación en las escuelas urbano - marginales con riesgo educativo y social.

Con la creación de este programa se cuestionó el enfoque "gabinete" instaurado aisladamente, en especial en las experiencias anteriores y en escuelas de corte privado - confesional, donde la intervención era predominantemente individual, terapéutica y de intervención tardía.

Se consideró necesario encarar la problemática del fracaso escolar con un encuadre sistémico, contextualizado, con intervención primordialmente preventiva y desde un abordaje grupal (la institución, los grupos clase, grupos operativos, etc.).

En un principio, estos Servicios de Orientación estaban constituidos por Trabajadores Sociales y Psicopedagogos. A través de los años y de distintas gestiones educativas de la jurisdicción se fue



ampliando la cobertura de estos profesionales en las escuelas del nivel.

Se fueron incorporando profesionales en Ciencias de la Educación para atender a otros miembros de la comunidad educativa que desempeñan un papel clave en el éxito o el fracaso escolar, como lo son los profesores y los directivos.

Los coordinadores de PRO.ME.R.E.M., conjuntamente con los equipos de orientación de las escuelas, produjeron los primeros documentos de especificación y delimitación de las funciones de cada uno de los miembros del Servicio de Orientación.

Durante 1998 se realizaron encuentros de Perfeccionamiento en Servicio de los Departamentos de Orientación abordando distintas temáticas.

Cada profesional tenía 15 horas cátedras, recordemos que los primeros fueron los orientadores sociales y psicopedagogos y luego se incorporaron los asesores pedagógicos.

Lo valioso de este proyecto fue que trabajaba para la inclusión, entendiendo que todos los jóvenes y adultos residentes en esta provincia podían completar sus estudios.

En 1999 este proyecto no continua ya que asume otra gestión política, pero quedan en las escuelas los cargos y los profesionales.

Con esa gestión se avala la creación de tutorías en el nivel secundario. Se ofrecían 2 hs. de tutoría para cada 8° y 9° de cada escuela horas que se agregaban a la propuesta curricular, como un espacio más, evaluado como el resto de las materias. Comienzan instancias de capacitación para estos equipos cuyos perfiles son de Ciencias de la Educación y Psicopedagogía principalmente. Se implementan en el 2001 y se realiza un reajuste en marzo del año 2005 ya que distintos cambios curriculares, la obligatoriedad extendida y la evaluación poco satisfactoria de las tutorías implicaba que se agruparan las horas de estos profesionales en paquetes de 12 hs. y 13 hs. por escuela. De esta manera, cada escuela secundaria tuvo Coordinadores Pedagógicos para la EGB3 con los paquetes horarios antes detallados, en total 25 hs. en cada institución destinadas para esta función.

La figura del Coordinador Pedagógico, incorporada en el año 2005, (Res. N° 167-05-DEByP) y se crea a raíz de las dificultades que encuentran los alumnos en su paso por instituciones que pertenecen a diferentes niveles del sistema pero que deben cumplir con la obligatoriedad de la escolaridad básica, acrecentada a nueve años, según la Ley Federal de Educación N° 24.195.

El Coordinador Pedagógico de este modo, se incorporó al Servicio de Orientación, centralizando sus acciones en un trabajo "de campo", mano a mano con los alumnos y los docentes de los cursos asignados.

La norma legal señala, que las tareas del Coordinador Pedagógico

se orientan al “seguimiento, monitoreo y mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje, priorizando el trabajo con alumnos, profesores y preceptores de 8° y 9° año de la EGB”.

Las reformas educativas en todo el país, a raíz de la sanción de la Ley de Educación Nacional N° 26.206, del año 2006, trajeron aparejadas la universalización y obligatoriedad paulatina de la educación secundaria, lo que llevó a fortalecer y normalizar las funciones de los profesionales de la orientación.<sup>1</sup>

Recién en 2007 surgen en nuestra provincia, las resoluciones de los integrantes de los Servicios de Orientación que reglamentan todas las funciones de cada uno de los actores intervinientes.

En la actualidad, la mayoría de las escuelas de Educación Secundaria Orientadas y Técnicas de Mendoza de gestión pública estatal cuentan con:

- Asesor Pedagógico cuya competencia prioritaria es para Profesores y Licenciados en Ciencias de la Educación y las funciones generales son orientar el desarrollo curricular, asesorar en los procesos de enseñanza y los proyectos que se llevan a cabo. El rol que cumple a nivel institucional es trabajar fundamentalmente con directivos y profesores.
- Orientador Psicopedagógico cuya competencia es primordialmente para Profesores y Licenciados en Psicopedagogía. Las funciones generales son el monitoreo e intervención en los procesos de aprendizaje y trabaja fundamentalmente con los alumnos.
- Orientador Social cuya competencia es para Trabajadores Sociales, las funciones generales son promover el desarrollo social y favorecer la convivencia de los distintos actores de la comunidad. Dentro de las escuelas trabaja fundamentalmente con padres, alumnos y comunidad en general.
- Coordinador Pedagógico para el ciclo básico de la escuela secundaria cuya competencia es compartida por profesionales en Ciencias de la Educación y en Psicopedagogía. Las funciones generales son monitorear y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Trabajan fundamentalmente con alumnos, preceptores y profesores del ciclo básico y son 2 (dos) por escuela.

Por otro lado, en 2007 se crearon en cada Sede de Supervisión de nivel medio, un Servicio de Orientación constituido por los mismos perfiles profesionales de las escuelas, cuyas tareas son: monitorear el trabajo del servicio de cada escuela acompañando la gestión del supervisor, detectar instituciones con mayores debilidades, focalizar problemas y sugerir proyectos.

Este crecimiento de las plantas institucionales, con la incorporación de profesionales orientadores, se acompaña con la creación del área 21 por parte de la Junta Calificadora de la educación secundaria; específica para la Orientación. Esto significa una incorporación plena de profesionales y la posibilidad de quedar efecti-

**1** La Declaración Universal de los Derechos Humanos data de 1946 y en la misma se reconoce a la educación como un derecho fundamental, mismo que en nuestro país se reconoce en el artículo 14 de la Constitución Nacional. Recién con la sanción de la Ley Nacional de Educación (26.206) podemos dar cuenta del efectivo reconocimiento de la educación como un derecho. Es notable reconocer en la letra de la ley el énfasis en la perspectiva de derecho por sobre la mirada de “servicio educativo” que primaba en la Ley Federal.

vos en el cargo.

De esta manera, los Servicios de Orientación Institucional (S.O.I.) con todos sus integrantes, deben trabajar en forma interdisciplinaria frente a cada problemática institucional, transformándose en garantes del derecho a la educación de todos los alumnos de la escuela secundaria.

Frente a este imperativo, se ponen en práctica los acuerdos logrados por el Consejo Federal de Educación (Res. N° 93/09-MEN) que garantizan el cumplimiento de la obligatoriedad de la escuela secundaria a través de alternativas institucionales, pedagógicas y de promoción de derechos, que se ajustan a requerimientos locales de cada provincia permitiendo alcanzar resultados de calidad equivalente en todo el país y en todas las situaciones sociales y se elaboran lineamientos políticos y estratégicos para el fortalecimiento de la educación secundaria obligatoria.

En estos lineamientos se hace explícita la propuesta de apoyo institucional a las trayectorias escolares con el objetivo de acompañar, diseñar y aplicar propuestas de enseñanza que den nuevas oportunidades de aprendizaje.

La provincia de Mendoza elabora su régimen académico explicitado en la Res. N° 682-DGE-2012 haciendo hincapié en las estrategias para trabajar las trayectorias escolares reales.

Se resuelve asumir como principio básico y orientador de toda la política educativa provincial que todos los adolescentes y jóvenes pueden aprender en condiciones adecuadas y que es posible generar esas condiciones si se pone en el centro de la toma de decisiones políticas y técnicas a las trayectorias escolares reales de los estudiantes. De esta manera se da preferencia al derecho de la educación enriquecida de los alumnos de la escuela secundaria.

Se explicitan acciones de acompañamiento y cuidado del recorrido escolar de aquellos alumnos que todavía no ingresan a la educación obligatoria y que mantienen una escolaridad de baja intensidad.

Queda explícita la función relevante de los Servicios de Orientación que deben dar respuesta a la singularidad del proceso de aprendizaje de los alumnos. Concretamente, se sugieren planes de apoyo al estudiante, itinerarios diferenciados con coordinadores y profesores, prácticas de enseñanza con distintos formatos –talleres, seminarios, jornadas de profundización, salidas de campo, etc.- con distintos agrupamientos de los alumnos.

En este contexto, los Servicios de Orientación Institucional se constituyen en grupos preventivos primarios frente a problemáticas del aprendizaje, de convivencia y emocionales que puedan abordarse desde una perspectiva sistémica, con la intervención interdisciplinaria de todos sus integrantes y transdisciplinaria con la constitución de redes de trabajo con organismos paralelos, gu-

bernamentales y no gubernamentales.

Sin embargo, los resultados parciales de nuestra indagación recogidos hasta el momento, a través de la encuesta on line realizada a los profesionales de los Servicios de Orientación de toda la provincia muestra que aún son muchas las dificultades que atraviesan sus integrantes, entre las cuales podemos sintetizar:

Institucionales:

- Resoluciones de la D.G.E. que en lugar de colaborar burocratizan nuestra tarea y obstaculizan la rápida solución de los problemas.
- Falta de formación de los directivos, en muchos casos desconocen las funciones de los miembros del servicio y delegan en ellos tareas que no corresponden. Toman decisiones sin considerar al servicio parte del equipo de gestión y cometen errores que comprometen la función de los profesionales.
- Mala o escasa comunicación con los directivos.
- Falta de apoyo del equipo directivo y la falta de valoración de nuestra función por parte del entorno laboral.
- Los temores de los directivos dado su desconocimiento y su tendencia a "dejar a todos contentos".
- Diferencias dentro del equipo directivo. Diferentes posicionamientos para abordar una temática o problema.
- Poco conocimiento y visibilización del servicio por los miembros de la escuela.
- La falta de coordinación de acciones, y de criterio común para proceder frente a diversas situaciones.
- Desempeño aislado del rol.

Laborales:

- Discontinuidad en los cargos, condiciones laborales inestables, cambios constantes (reemplazos).
- En muchos casos, falta de espacio físico para el trabajo del servicio.
- Carga horaria insuficiente para planificar en equipo y llevar a cabo los proyectos acordados.
- Poca adecuación de la carga horaria a la matrícula escolar.
- Personas que ejercen en el servicio con títulos no afines que, según los encuestados, toman decisiones subjetivas sin conocimientos profesionales.
- La falta de comunicación, de reuniones de equipo, de perfiles profesionales que a veces no encajan en el rol. Por ejemplo que un psicólogo sea asesor o coordinador pedagógico.
- Falta de recursos para realizar visitas domiciliarias.
- Se hace mucho y se valora poco el trabajo.

### Sociales:

- Exceso de problemas sociales, económicos, afectivos, no sólo entre los alumnos sino entre los docentes.
- Atención desmedida a la demanda, a las problemáticas externas a la escuela, obliga a dejar de lado lo planificado.
- La falta de redes o respuestas de otros organismos para ayudar a solucionar problemas.

En términos generales, el acercamiento a los profesionales de los Servicios de Orientación Institucional puso de manifiesto que existe un gran avance en el reconocimiento de la orientación educativa inserta en la vida institucional de las escuelas secundarias de gestión pública y estatal de la provincia de Mendoza.

Del mismo modo, se manifestó cierta insatisfacción por los resultados de la tarea que realizan debido a la falta de continuidad en las políticas educativas.

El trabajo "a demanda" desborda la posibilidad de un modelo basado en programas. En muy pocos casos, pueden realizar un proyecto interdisciplinario de intervención entre todos los miembros del Servicio de Orientación Institucional, por lo general no tienen un modelo discutido y asumido en común, y en aquellos casos en que logran planificarlo, no pueden concretarlo por los emergentes.

Las problemáticas sociales, culturales y económicas desvirtúan la función esencial de la escuela y el requerimiento de respuestas a los distintos integrantes del Servicio de Orientación Institucional es permanente, exigiendo inmediatez en la solución de las situaciones. Muchas veces, son los propios directivos quienes plantean estas exigencias sin tener en cuenta las tareas específicas y las competencias profesionales de cada título.

## CONCLUSIONES

La conformación de los Servicios de Orientación en las escuelas secundarias de Mendoza, ha sido un proceso lento, intermitente y escalonado. Las demandas de las instituciones fueron requiriendo nuevos roles y así, ampliando la cantidad de profesionales de acuerdo a las necesidades.

Como mostramos en el desarrollo histórico, fueron asumiendo un modelo de "servicios" formado por profesionales pero incorporado a la escuela; y un modelo de "programas", proponiendo a la planificación estratégica como una forma de trabajo.

La aparición de las resoluciones que prescribieron las funciones de cada uno de los roles, en el año 2007, institucionalizó de algún

modo, la necesidad de contar con profesionales –psicopedagogos, trabajadores sociales, pedagogos, curriculistas, etc.- para las problemáticas relacionadas con los estudiantes, los docentes y el currículum, pero no fueron éstas acompañadas por una idea sólida de los modelos de abordaje que debían asumirse.

Como elemento valioso en el proceso de institucionalización de los Servicios de Orientación es justo decir que las distintas gestiones gubernamentales respetaron y acordaron la necesidad de su existencia, consolidando una mirada integral, como una parte constitutiva de la comunidad educativa.

Sin embargo, no existió una intención esclarecida por parte de los distintos gobiernos escolares sobre el funcionamiento interno de los mismos, por tanto las formas de trabajo han tenido que construirse y de-construirse por “ensayo y error”, con intentos de buenas prácticas, con éxitos parciales, con acciones inconclusas y una búsqueda permanente de acciones superadoras.

En algunas etapas se brindaron diversas capacitaciones, desde el gobierno escolar o supervisiones zonales pero no siempre fueron frecuentes ni sistemáticas.

Los cambios gubernamentales –de tinte partidario- que no siguen una misma línea de acción, “destejen y vuelven a tejer” según sus propios criterios.

De esta manera, las autoridades educativas, suelen subestimar el trabajo de los profesionales, exigiendo sólo resultados cuantitativos -porcentaje de aprobación, porcentaje de presentismo estudiantil, etc.-, desconociendo la necesidad de respetar los tiempos de las acciones preventivas.

Los equipos directivos, no siempre están capacitados para comprender el trabajo de los Servicios de Orientación como órgano asesor que acompaña a la gestión desde una mirada profesional, con la posibilidad de tener una “mano derecha” con quien consultar las decisiones que deben tomarse.

La demanda al mal llamado “gabinete” desborda las posibilidades horarias e imprime una mirada más cercana al consultorio, al médico que cura y que resuelve los problemas mágicamente, que a un equipo profesional que puede prever y prevenir situaciones de mayor complejidad, con la planificación de acciones conjuntas, y de resolución interdisciplinaria o en red con otras instituciones.

Los profesionales de la orientación, suelen realizar un trabajo con un modelo teórico subyacente, poco definido. En ocasiones desconocen u olvidan el modelo teórico que ponen en práctica, y actúan según la formación recibida, las requerimientos de autoridades, o la excesiva demanda de emergentes, asumiendo actividades y responsabilidades que exceden el perfil profesional de cada uno/a.

La intervención de los Servicios de Orientación en las instituciones es fundamental para lograr un vínculo pedagógico más po-

tente entre estudiantes y profesores, reflexionar con los equipos directivos y docentes sobre las implicancias éticas y políticas de trabajar desde esta perspectiva de derecho, diseñar proyectos de acompañamiento contextualizados para garantizar el sostén de los estudiantes en el sistema educativo, acompañar a los docentes en la implementación y evaluación de los proyectos, reflexionar y trabajar junto con los actores institucionales sobre las trayectorias reales y diversas de los estudiantes de cada institución para diseñar acciones preventivas contextualizadas.

Por ello consideramos muy importante que los profesionales de la orientación puedan darse el debate sobre su función en la educación secundaria obligatoria, el modelo de abordaje que daría respuestas a las demandas educativas y sociales, pensarse como garantes del derecho a la educación.

El modelo de intervención que se propone desde esta investigación implica un abordaje holístico de prevención, intervención y desarrollo individual y social, en construcción permanente (Arencibia Arencibia, 2002) donde participan todos los actores políticos, sociales e institucionales, que se encuentre a medio camino entre la teoría y la práctica.

Pero somos conscientes, que para transmitir nuestra intención, hace falta dar un paso más –pensado para un tercer momento de la investigación–, dirigirnos a realizar investigación-acción, que involucre a sus propios actores, en un trabajo en red, para que exista un compromiso y modificación de sus propias prácticas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Arencibia Arencibia, J.S. (2002) Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica. Las Palmas: Universidad de las Palmas de Gran Canaria. (Manuales Docentes de Psicopedagogía).

Bisquerra Alzina, R. (Coord.) (1998) Modelos de Orientación e intervención psicopedagógica. Barcelona: Praxis.

Grañeras Pastrana, M. y Parras Laguna, A. (Coord.) (2008) Orientación Educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas. Madrid: Centro de Investigación y documentación educativa. Ministerio de Educación, política social y deporte. Gobierno de España.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill-Interamericana Editores S.A. (5º edición).

Krichesky, M. (Coord.) (2003) Proyectos de Orientación y tutoría. Enfoques y propuestas para el cambio en la escuela. Buenos Aires:

Paidós.

Martín, E. y Onrubia, J. (Coords.) (2011) Orientación Educativa. Procesos de innovación y mejora de la enseñanza. Barcelona: Graó.

Matas Terrón, A. (2007) Modelos de orientación. Aidesoc. (en línea). Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/16513162/Modelos-de-Orientacion-Educativa-281207>  
Consultado el 8 de febrero de 2013]

Negro Moncayo, A. (2006) La orientación en los centros educativos. Organización y funcionamiento desde la práctica. Barcelona: Graó.

Resoluciones

- > Res. N° 167-05-DEByP
- > Res. N° 93/09-MEN
- > Res. N° 682-DGE-2012 y sus modificatorias.
- > Res. N° 445-DGE-2013 y sus modificatorias.

Proyectos de Investigación

González, G. I. (Dir.) y otros. (2016-2018) Actualidad de los Servicios de Orientación en la provincia de Mendoza: problemáticas, perspectivas, modelos de abordaje y diversidad en las prácticas. Proyecto bienal SeCTyP. Universidad Nacional de Cuyo En: [http://www.uncuyo.edu.ar/ciencia\\_tecnica\\_y\\_posgrado/catalogo\\_investigacion/proyecto/buscar/?unidad\\_academica\\_id=9](http://www.uncuyo.edu.ar/ciencia_tecnica_y_posgrado/catalogo_investigacion/proyecto/buscar/?unidad_academica_id=9). Consultado el: 4 de abril de 2018.

González, G. I. (Dir.) y otros. (2013-2015) Origen y evolución de los Servicios de Orientación en la provincia de Mendoza. Diversidad de modelos en distintos niveles y jurisdicciones. Proyecto bienal SeCTyP. Universidad Nacional de Cuyo En: [http://www.uncuyo.edu.ar/ciencia\\_tecnica\\_y\\_posgrado/upload/resolucion-45402013.pdf](http://www.uncuyo.edu.ar/ciencia_tecnica_y_posgrado/upload/resolucion-45402013.pdf). Consultado el: 4 de abril de 2018.

## **SOBRE LAS AUTORAS**

Gabriela Inés González es Profesora y Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialista en Docencia Universitaria, y Doctoranda en Ciencias de la Educación (U.N.Cuyo). Docente Titular del Taller de Orientación y Tutoría Educativa y Co-Titular de la Cátedra Psicología de la Educación y Trabajo de Campo, Carrera Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Cuyo. Investigadora en temáticas relacionadas con la Orientación Educativa y el Aprender en el Nivel Superior y en la escuela secundaria.

María Sol Couto es Profesora en Ciencias de la Educación (U.N.Cu-



yo), Especialista en Educación y Tecnologías (FLACSO) y Doctoranda en Ciencias Sociales (FCPyS). Docente Jefe de Trabajos Prácticos en las cátedras de Sujeto del Aprendizaje y Teoría de la Educación de la Carrera Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Cuyo. Se desempeña en el Servicio de Apoyo Pedagógico y Orientación al Estudiante de la Facultad de Filosofía y Letras. Además es becaria Doctoral del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

Norma Viviana Navarta es Profesora en Ciencias de la Educación y Especialista en Docencia Universitaria (U.N.Cuyo). Docente Adjunta de la Cátedra Sujeto del Aprendizaje, Carrera Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Cuyo. Se desempeña como Asesora Pedagógica de la Subsecretaría de Gestión Educativa de la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Mendoza (2015-2017)