

OFERTA DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

Javier Vidal, Gloria M. Díez y M. José Vieira
Universidad de León

RESUMEN

En cualquier sistema educativo, la orientación es considerada como indicador de calidad del mismo. En la universidad, la orientación es un elemento esencial del sistema debido al incremento experimentado en las posibilidades de elección del alumnado a partir de los años ochenta, junto con las dificultades de inserción en el mercado laboral. En consecuencia, ha aumentado la oferta de servicios de orientación que pretenden ayudar al alumno en la toma de decisiones en su transcurso por la vida universitaria.

De acuerdo con esta situación, el presente estudio describe y analiza la oferta de estos servicios y recopila sus principales iniciativas y buenas prácticas, con el objeto de facilitar información que contribuya a una mejora del sistema. La metodología seguida parte de dos fuentes de información: las WEB institucionales de las universidades españolas y entrevistas telefónicas realizadas a personal de los servicios de orientación.

Palabras clave: *Servicios de orientación, apoyo al estudiante, Educación Superior en España, buenas prácticas, actividades innovadoras.*

ABSTRACT

In any educational system, guidance and counselling are considered as a hallmark of quality. Since the 1980s, while there has been a dramatic increase in the range of choices on

Dpto. Filosofía y Ciencias de la Educación. Universidad de León, España. Campus de Vegazana, s/n. E-24071 - León (España). E-mail: dfcjvg@unileon.es

Este trabajo se ha realizado con la ayuda EA-7107 del Programa de Estudios y Análisis (convocatoria 2001) de la Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la Universidad de León (ULE-2001-01).

offer in universities throughout Spain, it has become more difficult to enter the work force. Consequently, there has been a growth in the number of Guidance and Counselling Services aimed at helping students in decision making throughout their years at university.

This study describes Guidance and Counselling Services and pinpoints innovations and improvement actions implemented in these services at Spanish universities in order to facilitate information that might be helpful in improving the system. Two sources of information have been used: institutional web sites and telephone interviews with persons in charge of Spanish university Guidance and Counselling Services.

Key words: *Guidance and counselling services, student support, Spanish Higher Education, good practices, innovative activities.*

I. INTRODUCCIÓN

La orientación, considerada como parte integrante del proceso educativo, se ha convertido en claro indicador de calidad y de buen funcionamiento de los sistemas educativos (Álvarez Rojo, 2000; Vidal, 1999; De Miguel, 1997; Rodríguez Espinar, 1997; Echeverría, Figuera, y Gallego, 1996). Su integración en los niveles educativos es un hecho regulado en primaria y secundaria, en cambio en la enseñanza universitaria su necesidad no ha resultado tan evidente, entre otras razones, porque se asume como premisa la autonomía y madurez del estudiante universitario en la toma de decisiones.

Sin embargo, la evolución del propio sistema universitario en las dos últimas décadas hace pensar en la necesidad de este proceso de orientación. Los principales cambios a los que nos referimos son el incremento en las posibilidades de elección de los alumnos antes, durante y después de los estudios universitarios, y el retorno a la universidad como fuente de formación permanente. El aumento de posibilidades de elección ha ocasionado la proliferación de servicios de orientación universitarios con el objetivo de asesorar y facilitar estas decisiones de los alumnos universitarios, tanto en el ámbito académico, como en el profesional y el personal. Dicha proliferación ha sido uno de los factores que ha provocado que los servicios de orientación universitaria en nuestro país destaquen por su carácter heterogéneo y poco estructurado (ver, por ejemplo, Echeverría, 1996 y 1997; Sánchez García, 1998 o Watts y Van Esbroeck, 1998).

Tomando esta situación como punto de partida, parece útil llevar a cabo una descripción y análisis de la oferta de los servicios de orientación en la enseñanza superior y recopilar sus principales iniciativas y buenas prácticas. Conocer las tendencias que están siguiendo estos servicios puede ayudar a que las instituciones universitarias establezcan nuevos objetivos en materia de orientación que contribuyan a una mejora del sistema. Esta información es necesaria para considerar la posibilidad de incluir la orientación a los alumnos, en sus diversas dimensiones, en las políticas educativas de educación superior en España.

2. LA ORIENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

Hemos señalado que la diversidad de la oferta y organización de los servicios de orientación en las universidades puede deberse en parte a la rapidez con la que

tales servicios se han puesto en marcha. Sin embargo, también se debe señalar que existen diversos enfoques en la concepción de lo que es o debe ser la orientación educativa. Esta diversidad de enfoques queda patente en revisiones, opiniones y trabajos de investigación realizados por diversos autores (Rodríguez Moreno, 2001; Álvarez y Bisquerra, 1996; Bisquerra, 1996; Gordillo, 1986). Desde sus orígenes, el concepto de orientación ha experimentado cambios como consecuencia de la evolución de factores históricos y sociales. Se ha pasado de una concepción basada en la ayuda para la adecuación de la persona al mercado de trabajo a una concepción más compleja.

A partir de los años setenta, la orientación es considerada como un proceso de ayuda sistemático y personalizado para alcanzar el desarrollo integral del ser humano a lo largo de toda su vida. En este *desarrollo integral*, el sistema de educación superior tiene su cuota de responsabilidad, como se puede deducir de la definición de orientación universitaria que plantea Echeverría (1997: 125), de acuerdo con la opinión compartida en el IV Coloquio de FEDORA (Forum Europeo de la Orientación Académica), en la que ésta es considerada como *el proceso educativo tendente a que los jóvenes adquieran una conciencia hermenéutica e interpretativa, capaz de afrontar una gran cantidad de inputs informativos, para elaborar su propio proyecto de vida personal, específico con respecto a sus propias vivencias y contrastado con demandas sociales*.

A pesar de esta necesidad y de la vinculación de este concepto a demandas actuales del sistema educativo como el *aprendizaje permanente (lifelong learning)*, no encontramos una regulación clara de este tipo de actividad en el contexto universitario español, a diferencia de lo que sucede en otros niveles educativos. Mientras que en la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (1990) se estructura la provisión de orientación, no existe en la legislación educativa universitaria un documento en el que se sienten las bases sobre lo que debe ser la orientación en la universidad. Desde la referencia genérica que se encuentra en la Ley General de Educación (1970), ni en la Ley de Reforma Universitaria (1983) ni en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, encontramos otra referencia a la creación de sistemas o estructuras organizadas de orientación y asesoramiento para al comunidad universitaria. Sólo en el artículo 46 de la nueva Ley Orgánica de Universidades (2001) se recoge como derecho de los estudiantes la orientación e información por la universidad sobre las actividades que les afecten, y el asesoramiento y la asistencia por parte de profesores y tutores. Sin embargo, no queda clara la articulación de las acciones en este campo, que quedará pendiente del desarrollo de las normativas derivadas de esta ley, fundamentalmente en el ámbito propio de cada universidad.

A pesar de la ausencia de un marco legislativo claro, el proceso de institucionalización de la orientación universitaria es un hecho que se ha desarrollado y del que se pueden identificar varias fases. Una primera fase de *sensibilización institucional* caracterizada por la realización de estudios de necesidades de orientación en las universidades españolas, una segunda fase de *iniciación* en la que surgieron propuestas concretas de organización de servicios, y una tercera fase, en la que nos encontramos, caracterizada por la *consolidación* de los servicios (Echeverría, Figuera, y Gallego, 1996).

2.1. La intervención orientadora en la universidad española

El modelo de orientación utilizado mayoritariamente en la universidad española ha sido de *servicios* organizado desde el ámbito de la administración, frente a otro posible basado en la participación del ámbito académico. Esta intervención mediante servicios se caracteriza por ser directa y grupal (Rodríguez Espinar, 1993, y Repetto, 1994). Su origen aparece vinculado al de carácter público de la orientación y tiene un carácter pasivo al asumir que el orientador espera a que el cliente formule una demanda para actuar.

Precisamente por su pasividad y carácter retroactivo, el modelo de servicios ha sido considerado limitado e insuficiente (Álvarez y Bisquerra, 1996; Rodríguez Espinar, 1993). Hoy en día parece estar resuelta la polémica en torno a este modelo al considerar que es posible fusionar la intervención por servicios y por programas dentro de un marco planificado de orientación en la institución (Echeverría, 1994; Álvarez y Bisquerra, 1996; Rodríguez Espinar, 1993).

Este modelo de servicios ha generado que el sistema de orientación en las universidades tenga unas características comunes. Diversos estudios realizados hasta el momento (Echeverría 1994, 1996 y 1997; Echeverría, Figuera, y Gallego, 1996; Rodríguez Espinar, 1997; Malik, Sánchez y Ballesteros, 1997; Sánchez García 1998 y 1999; Watts & Van Esbroeck, 1998) han analizado tales características, que se resumen en las siguientes:

1. Escaso interés en la orientación por parte de las autoridades académicas y, por lo tanto, escasa incidencia en la cultura universitaria y en el proceso de enseñanza-aprendizaje. A pesar de ello, de una u otra forma, la mayoría de las universidades realiza algún tipo de actividad en el ámbito de la orientación.
2. Su creación no es originada por estudios sistemáticos de necesidades de la comunidad universitaria, sino que atiende a iniciativas personales.
3. Escasez de recursos materiales, formación de personal poco específica y ausencia de modelos teóricos y prácticos que guíen la intervención. En consecuencia, se fomenta la disparidad de la oferta.
4. La principal actividad que realizan es informar a los alumnos, principalmente titulados y alumnos de últimos cursos.
5. No se evalúa el impacto de estos servicios en la comunidad universitaria y en la sociedad.

Si se analiza la clasificación realizada por Echeverría (1997) sobre las actividades de orientación promovidas por las universidades españolas, se observa que en 1996 aproximadamente el 75% de las universidades públicas realizaba actividades de orientación con sus alumnos en algún momento de su vida universitaria.

La expansión de actividades y sistemas de orientación en los últimos años indica que la información y orientación que reciben los alumnos es un tema de gran interés en la universidad española. Así lo refleja el informe final del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades en su tercera convocatoria (Consejo de Uni-

versidades, 2002: 34) en el que se constata que *no existe un modelo de información y orientación al alumnado homogéneo de carácter institucional. Normalmente, estas actividades se organizan de forma independiente por los diferentes centros en formas no necesariamente coordinadas dentro de cada institución.* Como actividades más comunes se recogen la acogida de alumnos de nuevo ingreso, jornadas de puertas abiertas, mesas informativas y sesiones de información sobre el funcionamiento del centro. Los resultados de este informe inciden en la necesidad de dedicar mayor atención a la información y orientación a los alumnos en el acceso y permanencia en la universidad y en la transición al mercado de trabajo. Se plantea la creación o mejora de los servicios específicos de información y ayuda al estudiante, y en el carácter integral de los mismos. Estas conclusiones son similares a las de otros estudios realizados (Rodríguez Espinar 1997; Sánchez García, 1998, 1999; Álvarez González, 1995; Rodríguez Moreno, 1988 en Álvarez González, 1995).

De acuerdo con estas investigaciones, las nuevas tendencias y recomendaciones que deberían seguir los servicios de orientación de nuestras universidades se podrían sintetizar en dos ideas: en primer lugar, es necesario que se produzca una reflexión y un debate por parte de la comunidad universitaria sobre la prioridad otorgada a la orientación institucionalmente y sus repercusiones en el nivel de calidad del sistema y, en segundo lugar, es necesario promover la integración de sistemas de orientación en el propio contexto educativo, teniendo como referente el proceso de enseñanza aprendizaje y el desarrollo de la madurez del alumno. Esta *madurez* tiene especial importancia dado que *la función de los servicios de orientación ya no será ayudar a la persona a elegir carrera, sino a construirla* (Marín y Rodríguez, 2001: 315). Las propuestas presentadas, como se mostrará a continuación, parecen coherentes con la actual situación de la educación superior tanto en Europa, en general, como en España en particular.

2.2. Tendencias de la Educación Superior en Europa y consecuencias para la orientación

El rol de la educación superior en la Europa de la posguerra ha cambiado al pasar de *sociedades basadas en la producción a sociedades fundamentadas en la información y el conocimiento.* En este contexto, los ciudadanos europeos han considerado necesario acceder a la educación post-obligatoria y, en particular, a la educación superior en algún momento de su vida (EURYDICE, 2000). Lo que algún día fue un sistema universitario orientado a un grupo élite que cubría el 5% de las cohortes de jóvenes se ha transformado en un sistema de masas que cubre entre un 20-30% de esas cohortes, además de incluir a muchos más estudiantes adultos (Watts y Van Esbroeck, 2000).

Los estudiantes que acceden a la educación superior en Europa son actualmente una población mucho más diversa. Ha aumentado el número de estudiantes provenientes de clases sociales desfavorecidas, minorías étnicas, discapacitados, estudiantes adultos motivados por una mejor formación para su trabajo y estudiantes a distancia, gracias al espectacular desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación (EURYDICE, 2000).

Tanto la expansión del número de estudiantes como su diversidad han favorecido la apertura de las instituciones de educación superior hacia un sector mucho más amplio del mercado laboral, y en general, hacia la sociedad. En contra de lo que parece lógico suponer, la expansión del número de estudiantes no ha ido acompañada de ingresos proporcionados del gasto público en educación superior (Watts y Van Esbroeck, 2000).

Como consecuencia de esta reducción, el Estado ha pasado de controlar el proceso a controlar la calidad del producto de forma que se ha exigido a las instituciones que rindan cuentas del desempeño de sus funciones de acuerdo con objetivos y criterios establecidos. En el proceso de rendición de cuentas y ajuste al presupuesto, los gestores de las instituciones de educación superior europeas han cuestionado la necesidad, obligatoriedad y dimensión de los servicios de ayuda al estudiante que deben estar disponibles (Watts y Van Esbroeck, 2000).

Mientras los gestores de las instituciones de educación superior se plantean el mantenimiento o creación de servicios de orientación, los estudiantes de educación superior europeos son cada vez más exigentes con la calidad percibida por su dinero, en consecuencia, esperan encontrar en el campus un conjunto de servicios dedicados a atender sus necesidades (UNITE/MORI, 2002).

El cambio experimentado en la cantidad y tipología de los estudiantes de educación superior, los problemas de financiación y la consolidación de un marco europeo de la educación superior, han alentado la toma de decisiones acordes con esta situación por parte de los Ministros de Educación Europeos. En los últimos años, los Ministros de Educación Europeos reunidos en la Sorbona (1998), Bolonia (1999) y Praga (2001), han firmado declaraciones y acuerdos con el fin de fomentar la incorporación de nuevos mecanismos que sirvan para garantizar la calidad y transparencia de las instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional, la movilidad de estudiantes, la homologación de titulaciones entre países, la educación permanente y la incorporación al mercado de trabajo.

Siguiendo estas recomendaciones, se han diseñado sistemas de créditos para ofrecer al estudiante mayor flexibilidad en sus títulos incluyendo períodos de trabajo en prácticas y la posibilidad de estudiar en otros países. En Europa, la posibilidad de realizar parte de los estudios en otro país ha sido promovida por la Comisión Europea a través de los programas Sócrates, Erasmus y Tempus, apoyados por el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (European Credit Transfer System, ECTS).

En España, el desarrollo de la autonomía con la LRU supuso la implantación de planes de estudio con una estructura mucho más flexible, el aumento de los títulos universitarios oficiales y la creación de títulos propios y otras fórmulas de enseñanza no reglada. Este incremento en las posibilidades de elección, dificulta la toma de decisiones del alumno universitario (Vieira, 2001; Corominas e Isus, 1998).

Los cambios a los que se enfrentan los sistemas de Educación Superior en Europa traen consecuencias innegables para la orientación. Quizá uno de los principales objetivos de la orientación ante el cambio social sea el *empowerment* (Marín y Rodríguez, 2001), es decir, conseguir el fortalecimiento personal para que *los alumnos desarrollen la capacidad y habilidad para confrontarse constructivamente con los factores que, explícita o*

implícitamente, determinan que uno pueda ejercer un razonable control sobre su propio destino (Rodríguez Espinar, 1998: 16).

En síntesis, hablamos de calidad y transparencia en el sistema universitario ante una sociedad en constante cambio, por tanto y necesariamente hablamos de orientación como indicador de la misma. En este sentido, la universidad española tendrá que especificar en el contexto europeo con qué sistemas y qué objetivos guían su práctica para atender a las necesidades de información y de orientación de la comunidad a la que sirve.

Ante la ausencia de legislación al respecto, parece lógico comenzar por conocer cuál es la situación de los servicios de orientación en España, y partir de las actividades innovadoras que en materia de orientación están desarrollando para, posteriormente, establecer las bases sobre cómo debe ser la orientación en la universidad.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El estudio empírico realizado pretende aportar información sobre la información y orientación que reciben los alumnos. Los objetivos de este estudio se sintetizan en dos:

1. Recopilar, describir y realizar una clasificación del estado actual de los servicios de orientación de las universidades españolas atendiendo a sus líneas de actuación prioritarias (profesional, académica, personal) y a los colectivos a los que se dirigen.
2. Identificar buenas prácticas y actividades innovadoras realizadas en los últimos años por los servicios de orientación de las universidades españolas.

4. METODOLOGÍA

Considerando los objetivos del estudio, se ha acudido a dos fuentes de información: las WEB institucionales de las universidades y entrevistas telefónicas con los responsables de los servicios de orientación. En algunos casos, la información ha sido completada con documentos enviados por las personas entrevistadas. La información recogida ha sido analizada utilizando estadística descriptiva y de análisis de documentos.

En una primera fase, se realizó una búsqueda exhaustiva de la información ofrecida en las WEB institucionales. Los problemas metodológicos encontrados en esta primera fase se deben al elevado ritmo de actualización de las WEB, lo que obligó posteriormente a actualizar la información recogida. Este sistema ha permitido elaborar una *foto fija* de la situación de los sistemas de orientación en las universidades españolas. Sin embargo, la segunda revisión realizada nos ha permitido constatar que nos encontramos en un momento de cambios rápidos, por lo que estamos seguros de que los detalles de la foto han cambiado antes incluso de la redacción de este artículo.

Las variables analizadas son las siguientes:

- Objetivos del servicio: informar, orientar, gestionar, formar, diagnosticar, investigar y evaluar
- Unidades o áreas que lo componen
- Procedimiento o metodología de trabajo
- Destinatarios: alumnos, profesores, Personal de Administración y Servicios, empresas, facultad/departamento, instituciones, fundaciones, familia y otros
- Dependencia orgánica dentro de la institución
- Recursos humanos
- Localización del servicio

El análisis de la información recogida en las WEB sirvió de base para la elaboración del guión de entrevista telefónica a los responsables de los servicios de orientación registrados en la base de datos. El objetivo de estas entrevistas fue doble. Por una parte, validar la información obtenida a través de Internet y, por otra, conocer las buenas prácticas y principales iniciativas que se están desarrollando en los servicios.

Se realizaron entrevistas durante un mes y medio (de finales de septiembre a principios de noviembre de 2001) a responsables y personal de 131 unidades de las 184 registradas (71%). Las entrevistas realizadas corresponden a 46 universidades, lo que constituye el 70% de las universidades públicas y privadas que existen en España. La duración media de las entrevistas fue de media hora.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados de la investigación organizada en los diversos aspectos y variables analizados.

5.1. Acceso a la información sobre los servicios de orientación universitarios

Se encuentran algunas dificultades para acceder a los servicios de información y orientación a través de las WEB de las universidades. Uno de los factores que dificultan el acceso es la diversidad encontrada en la denominación de estos servicios. Sólo se puede acceder a un servicio fácilmente si se conoce previamente su denominación exacta. Los itinerarios, enlaces y motores de búsqueda no resuelven el problema de la localización, dado que no llevan de forma clara o directa a estos servicios.

Sin embargo, se ha comprobado que de hecho existe un uso elevado de los servicios de orientación, lo que permite deducir que los diferentes usuarios conocen los medios para acceder a estos servicios, aunque no sea Internet uno de los medios más utilizados. Estos otros medios son las campañas informativas organizadas por cada universidad, principalmente a través de las guías del alumno y los folletos que elaboran los propios servicios.

No existen grandes diferencias en el tipo de información localizada a través de Internet y la recogida a través de las entrevistas telefónicas. Las diferencias que existen se refieren a la cantidad de información obtenida, ya que mediante las entrevistas se han detectado servicios de reciente creación no incorporados a las WEB. Además, las

entrevistas aportan más información en lo que se refiere a recursos humanos de los servicios de orientación y procedimientos de actuación. Estas diferencias pueden explicarse porque los responsables de los servicios consideran que ésta no es una información necesaria e imprescindible para los destinatarios de los servicios.

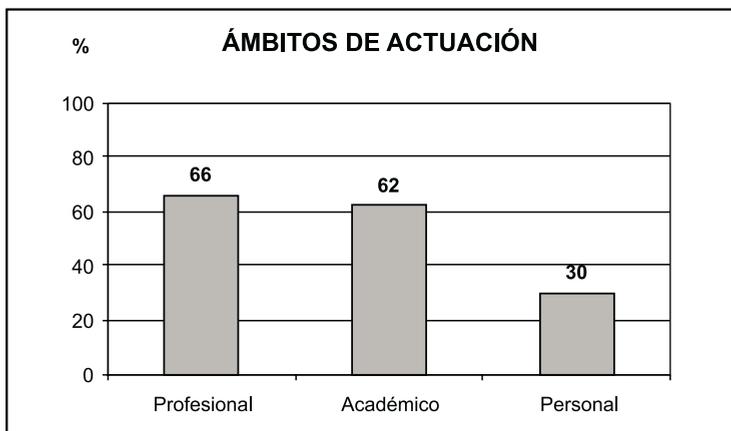
5.2. Descripción de los servicios de orientación en las universidades españolas

En este apartado, se resumen las características de los servicios de orientación en las universidades españolas en función de los objetivos que persiguen, los tipos de unidades o áreas en que se estructuran, el procedimiento de actuación que utilizan, sus destinatarios, recursos humanos y la dependencia institucional. Para conocer las características de los servicios de orientación de las universidades españolas hemos utilizado la información procedente de estudios previos citados en la revisión teórica y los resultados del estudio empírico realizado.

5.2.1. Ámbitos de actuación

Según los estudios previos realizados, el ámbito más desarrollado es el profesional, seguido del ámbito académico y el personal.

Los resultados de este estudio confirman esta misma distribución, en la que la mayor parte de los servicios de orientación universitarios trabajan en el ámbito profesional (66%), en el ámbito académico (62%) y, en un porcentaje mucho más reducido, en el ámbito personal (30%). Tradicionalmente, los ámbitos de actuación de los servicios de información y orientación han sido el profesional, sobre todo, y el académico. Esto explica su mayor presencia. El ámbito de actuación personal requiere una mayor especialización del servicio, lo que implica una mayor necesidad de recursos. Ésta puede ser la causa de que exista un menor compromiso institucional en la asunción de este ámbito de actuación. En concreto, se ha observado que en algunos casos su creación está relacionada con la existencia de facultades de Psicología que nutre de personal a estos servicios o que los pone en marcha por iniciativa propia.

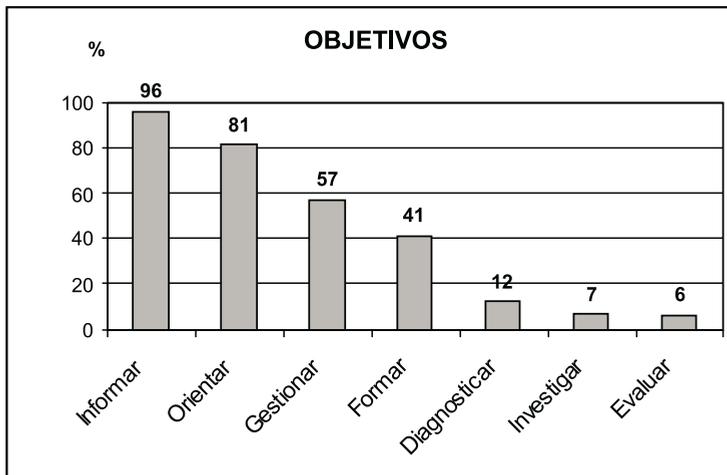


5.2.2. Objetivos

La revisión de la literatura indica que los servicios de orientación universitaria contemplan objetivos restringidos, dedicándose fundamentalmente a informar a alumnos.

Los resultados de este estudio muestran que se da una clara tendencia a este mismo objetivo de informar (96%) y se añade, en la mayoría de servicios, orientar (81%). A pesar de esta cifra tan elevada, en las entrevistas se pudo constatar que no se percibe, por parte de los responsables de los servicios, diferencias entre lo que supone *informar* y *orientar*. Mientras existe una idea clara de las funciones de información que desarrollan, la respuesta es más difusa cuando se ha preguntado por la función de orientación, no encontrándose valores diferenciados a la propia información. Por lo tanto, el porcentaje obtenido de servicios que realizan tareas de orientación podría ser sensiblemente inferior al dado.

Además de estas dos funciones, se han detectado otro tipo de objetivos que se dan en menor proporción, pero a los que se debe atribuir una presencia significativa. Estos son: gestionar (57%), formar (41%), diagnosticar (12%), investigar (7%) y evaluar (6%). La presencia de estos objetivos nos muestra que en los servicios se están ampliando las líneas de actuación. Por ejemplo, en algunos servicios se realizan estudios de evaluación de necesidades para paliar sus puntos débiles en el desarrollo de actividades. La gestión, por ejemplo, se convierte en una tarea esencial en los servicios que trabajan en el ámbito profesional o de empleo.



5.2.3. Estructura del servicio: unidades o áreas

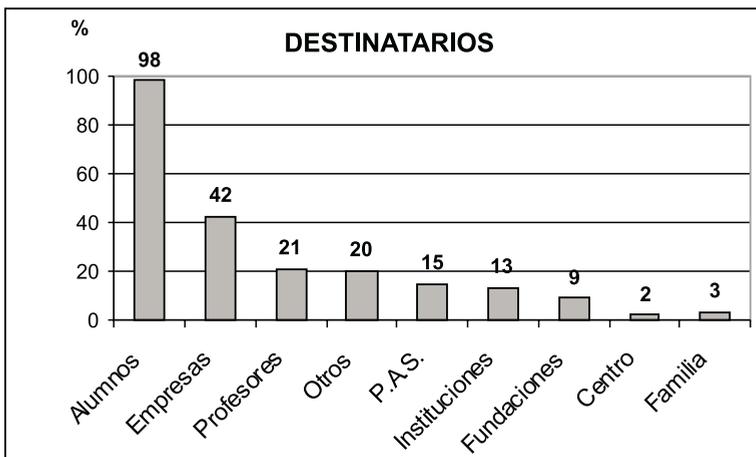
En los estudios revisados se han encontrado análisis descriptivos de la estructura organizativa de los servicios de orientación de algunas universidades. El escaso número de unidades analizadas no permiten llegar a una conclusión precisa sobre cómo se organizan en la práctica estos servicios.

Los resultados del presente estudio muestran una gran heterogeneidad en la estructuración de los servicios de orientación. Las unidades o áreas son diferentes en función de la denominación del servicio. La denominación y estructura de los servicios de orientación en el ámbito personal es más homogénea que en el ámbito académico y profesional, como es el caso de los Gabinetes Psicopedagógicos y Servicios de Atención Psicológica.

5.2.4. Procedimientos utilizados y destinatarios

Los estudios revisados indican que el alumnado es el colectivo que más utiliza estos servicios y en muy pocos casos el profesorado. Estos resultados muestran una desvinculación con los procesos de enseñanza-aprendizaje y, por tanto, con el profesorado universitario. Su actuación es principalmente remedial, es decir, no se organizan por medio de programas de carácter preventivo sino que se espera a que el cliente acuda al servicio.

Los resultados del presente estudio coinciden al mostrar como principales destinatarios de los servicios de orientación a los alumnos (98%). Sin embargo, se han detectado otros grupos de destinatarios importantes como las empresas (42%), siendo su presencia reflejo de la actividad que desarrollan los servicios de orientación en el ámbito profesional en el campo empresarial. También aparece el profesorado como un grupo de destinatarios, aunque en menor medida (21%), confirmándose cierta desvinculación con el trabajo desarrollado por estos servicios, aunque puede considerarse su presencia como un indicador de cambio o de adaptación a nuevas demandas. El Personal de Administración y Servicios, Fundaciones, Instituciones, familia y otros se encuentran en un porcentaje muy reducido.



Los procedimientos de actuación presentan cierto grado de heterogeneidad sobre todo en los servicios de ámbito académico. Esta variabilidad depende de los objetivos, la estructura y los destinatarios del servicio. Se observa que el procedimiento es más

homogéneo en los servicios del ámbito profesional donde las actuaciones se dividen en servicio a las empresas y a los estudiantes, siguiendo éstos una metodología muy similar. En los servicios de orientación que trabajan en el ámbito personal se puede hablar de criterios homogéneos a la hora de desarrollar su actividad, fundamentalmente realizan asesoramiento individual a petición del cliente y cursos de autoayuda.

5.2.5. *Recursos humanos*

Los estudios realizados indican que existe una escasez de recursos materiales y personales en los servicios de orientación de las universidades españolas. La formación de los profesionales que trabajan en ellos es heterogénea. En general, el director suele ser titulado universitario, diplomado o licenciado y, en ocasiones, docente universitario. El resto del equipo está compuesto por personal administrativo, técnicos (titulados en distintas materias), becarios y otros (informáticos, documentalistas o colaboradores).

Los resultados de este estudio muestran que, en general, en los servicios de información y orientación el personal que más peso tiene es el de Administración y Servicios (PAS) que suelen haber realizando cursos específicos que les capacita para realizar tareas de orientación. En los servicios de ámbito académico y profesional, el PAS de perfil más general se encuentra en una proporción superior a la de los Técnicos en Orientación y Técnicos en Inserción Laboral. En el ámbito personal, los servicios de orientación son atendidos principalmente por psicólogos, pedagogos y trabajadores sociales. Otro colectivo con gran peso en el funcionamiento de los servicios de orientación es el de becarios.

No existe un organigrama claro de personal en los servicios de orientación universitarios, ni un plan de formación específica. Esta es una situación detectada por las propias unidades y sobre la que se están planificando estrategias de mejora en la actualidad.

5.2.6. *Dependencia institucional*

En los estudios revisados se han encontrado datos sobre la dependencia institucional de servicios de algunas universidades. No se observa ninguna tendencia común entre estos servicios respecto a su órgano de dependencia.

Los resultados de este estudio muestran que, en general, la dependencia institucional de estas unidades es del Vicerrectorado de Estudiantes (o su equivalente), teniendo las Fundaciones Universidad-Empresa un papel importante en los servicios de orientación del ámbito profesional que pertenecen a las mismas.

No obstante, existe cierta indefinición de esta vinculación orgánica, hasta el punto de que algunos servicios no conocen de forma precisa de quién dependen orgánicamente.

5.3. Buenas prácticas y actividades innovadoras

Además de la expansión de los servicios de orientación en las universidades españolas, muchos de ellos han considerado conveniente poner en práctica iniciativas para atender a colectivos desfavorecidos, rentabilizar recursos, atender de forma personalizada a las necesidades del alumno, entre otras.

Bajo el epígrafe de buenas prácticas y actividades innovadoras, se ha realizado una recopilación de experiencias consideradas positivas que están desarrollando los servicios de orientación. En algunos casos, se describe, de forma general el funcionamiento del servicio prestado, y en otros, actuaciones concretas dentro de los mismos. Se trata de una selección realizada con el ánimo de ejemplificar tipos de actuaciones. No se trata, por lo tanto, de una lista detallada de las que se consideran mejores. Existen diversas iniciativas similares a las aquí descritas en otras instituciones, que por motivos de espacio no han sido citadas.

5.3.1. Redes

La falta de coordinación y criterios homogéneos de actuación es un punto débil detectado por los servicios de orientación de las distintas universidades. En un intento de unificar esfuerzos y hacer un uso óptimo de los recursos disponibles se han establecido redes de trabajo en dos niveles: *interuniversidades e intrauniversidades*.

Se consideran redes *interuniversidades* aquellos mecanismos de cooperación y trabajo en equipo que se han creado entre los servicios que trabajan en los mismos ámbitos en diferentes universidades. En el año 2001, se han constituido dos redes a nivel nacional, UnivEmpleo (Red Nacional de Servicios de Empleo) que coordina servicios que trabajan en el ámbito profesional y SIOU (Grupo de Trabajo de los Servicios de Información y Orientación Universitarios) a la cual pertenecen servicios de los ámbitos profesional y académico dedicados a la gestión de información, documentación y orientación.

La coordinación *intrauniversidades* hace referencia a la creación de servicios integrados. Un servicio integrado es aquel que agrupa diversos servicios con entidad propia bajo una denominación común, los cuales pueden pertenecer al mismo ámbito o integrar servicios de varios ámbitos.

Los servicios integrados que más se han desarrollado pertenecen al ámbito de empleo. Como ejemplos de estos servicios se encuentran el SIE (Servicio Integrado de Empleo) de la Universidad Politécnica de Valencia y de la Unidad de Fomento al Empleo (UFE) de la Universidad de Almería.

Otros servicios integran los tres ámbitos de actuación, académico, profesional y personal, intentando ofrecer un servicio que atienda al destinatario de forma integral. Es el caso del SOU (Servicio de Orientación al Universitario) de la Universidad de Salamanca.

5.3.2. *Acción tutorial*

Un tema de actualidad en las universidades españolas es la puesta en marcha de planes de acción tutorial institucionalizados. Así lo confirman varias de las acciones de mejora premiadas en el ámbito de la enseñanza en la convocatoria 2000 del Plan de la Calidad de las Universidades (Consejo de Universidades, 2001). El primer premio fue concedido a los Planes de Acción Tutorial en la Universidad de Barcelona y el segundo al Proyecto Brújula (Programa de Atención Tutorial) de la Universidad de Cádiz.

Los servicios de orientación han participado en el desarrollo de la acción tutorial como unidades de apoyo y coordinación con profesores y alumnos. La acción tutorial se ha organizado en torno a dos figuras que actúan como tutores, por una parte, el profesorado, y por otra, el alumnado de últimos cursos.

Aunque, desde el punto de vista teórico, un profesor tutor debe ser un orientador, no siempre se entiende que esto es así por parte del profesorado. La orientación así concebida es un modelo que, junto con las funciones que realizan otros servicios (empleo o atención personal), es fundamental a la hora de conseguir que un alumno ingrese en la universidad, se gradúe y se introduzca en el mundo laboral de manera satisfactoria y eficiente.

El Gabinete de Orientación Universitaria (GOU) de la Universidad de Barcelona es un ejemplo de servicio de apoyo a la tutoría institucionalizada al colaborar en la puesta en marcha del Plan de Acción Tutorial de la universidad. En la Universidad de Deusto, el modelo de servicio de atención al alumnado gira en torno a la acción tutorial.

La figura del alumno tutor ha sido impulsada en la Universidad Politécnica de Valencia mediante el Programa Alumnos Tutores. Este programa forma parte del Proyecto Europa entre cuyos subprogramas destacan tres por la orientación ofrecida al alumno: el Curso de Acogida, el Programa Profesor-tutor y el Programa Alumno-tutor. Los objetivos de este último son conseguir una adecuada integración en la universidad de los alumnos de primer curso y lograr que los alumnos de último curso, que realizan la tarea de alumno tutor, desarrollen habilidades sociales y aptitudes para el desempeño profesional.

5.3.3. *Adaptación a las necesidades del entorno laboral*

La inserción laboral de los titulados ha sido tradicionalmente un tema de máxima preocupación para las universidades. Precisamente, los primeros servicios de orientación se crearon en el curso 1975/76 bajo la denominación de Centros de Orientación e Información de Empleo para atender las necesidades del alumno en el ámbito profesional (Rivas y Quero, 1983). En la actualidad, los servicios de orientación del ámbito profesional intentan adaptarse a circunstancias específicas de determinados colectivos, titulaciones y contextos socioeconómicos.

Siguiendo este objetivo, en las universidades andaluzas se han creado Unidades de Orientación para el Empleo de Universitarias (Univertecna), en colaboración con el

Instituto Andaluz de la Mujer, con el fin de facilitar el acceso al empleo de mujeres tituladas, especialmente de carreras técnicas y experimentales. Las principales acciones de las unidades Univertecna consisten en orientación laboral, formación complementaria, estancias en empresas de la Unión Europea y prácticas en empresas.

Se han tomado medidas en esta línea a través del programa de Políticas Activas Específicas del Servicio de Empleo de la Universidad de Valladolid en titulaciones de humanidades que, en la actualidad, no cuentan con una buena salida profesional.

5.3.4. Atención a Alumnos con Necesidades Educativas Especiales

Un grupo cada vez más numeroso de servicios de orientación y atención a los estudiantes está fomentando la igualdad de oportunidades atendiendo a alumnos con necesidades educativas especiales. Las acciones que se presentan a continuación, dirigidas a alumnos con discapacidad física y/o sensorial, son desarrolladas por servicios que, según sus responsables, se encuentran con muchas dificultades debido a la escasez de los recursos disponibles para estas acciones.

Existen servicios casi exclusivamente dedicados a atender a alumnos con algún tipo de discapacidad física y/o sensorial, como es el caso del Centro Universitario de Asesoramiento a Estudiantes con Discapacidad de la Universidad de Valencia y el Centro de Atención al Estudiante de la Universidad de Alicante, y otros que, aunque no con dedicación exclusiva a este colectivo, incluyen la Igualdad de Oportunidades del alumnado entre sus programas. Entre estos últimos, se encuentran el Programa de Normalización del Sistema de Orientación de la Universidad de Cantabria (SOUCAN), el Programa de Integración de Discapacitados del Servicio de Orientación Universitaria (SOU) de la Universidad del País Vasco y el Programa de Atención a los Estudiantes con Discapacidad (FEM VIA) del Servicio de Información y Atención al Estudiante (SIAE) de la Universidad de Barcelona.

6. CONCLUSIONES

En los últimos años, en la universidad española se ha producido un rápido incremento en los servicios de orientación creados para atender las necesidades del estudiante en los ámbitos profesional, académico y personal. Aunque el desarrollo experimentado por los servicios en el ámbito personal es bastante menor que en los otros dos ámbitos, la expansión generalizada de los servicios de orientación en las universidades es un claro indicador de su actual dinamicidad.

Los resultados del presente estudio confirman los de otras investigaciones al considerar que la creación de estos servicios en la universidad española atiende a motivos coyunturales, frente a la realización de estudios sistemáticos sobre su necesidad, y que no existe un modelo definido sobre cómo debe articularse su funcionamiento sino que, en general, tanto los procedimientos seguidos en estos servicios como su estructura son dispares y muy heterogéneos.

Además, en este estudio hemos encontrado que se han ampliado los objetivos de los servicios de orientación. Así, frente a la realización tradicional casi exclusiva de

tareas de información y orientación, se ha detectado que algunos servicios realizan investigaciones sobre las necesidades de orientación de los colectivos a los que atienden y que evalúan su actividad con la pretensión de incorporar mejoras en su práctica. Asimismo, aunque el destinatario principal sigue siendo el alumnado, el aumento de la atención a las necesidades de otros colectivos como las empresas, el profesorado e instituciones de diversa índole puede indicar la adaptación de estos servicios a nuevas demandas.

El análisis de las buenas prácticas desarrolladas por los servicios de orientación de las universidades españolas permite concluir que, en efecto, estos servicios han puesto en marcha actividades con el fin de adaptarse a nuevas demandas de los colectivos a los que atienden. Los objetivos de estas buenas prácticas se refieren, principalmente, al fomento de la acción tutorial, la creación de mecanismos de coordinación y trabajo en equipo entre servicios, la atención a alumnos con necesidades educativas especiales y la adaptación al contexto laboral para facilitar la inserción de los egresados en el mercado de trabajo.

El reconocimiento de las buenas prácticas desarrolladas en el ámbito de la orientación en la universidad española viene avalado por el Plan de Calidad de las Universidades. Los premios concedidos bajo este Plan en la convocatoria de 2000 a las acciones de mejora en el ámbito de la enseñanza hacen referencia a la puesta en marcha de Planes de Acción Tutorial.

A pesar de las mejoras que se han introducido en los servicios de orientación, la situación general en las universidades españolas se caracteriza por la disparidad de la oferta en las distintas universidades, sobre todo, en lo que a desarrollo de buenas prácticas y actividades innovadoras se refiere.

Esta situación de indefinición respecto a la orientación universitaria en España habrá de cambiar necesariamente por varios motivos. Por una parte, los resultados de investigaciones realizadas tanto en España como en Europa indican que los estudiantes de educación superior exigen un conjunto de servicios de información y orientación dedicados a atender sus necesidades. Conscientes de esta exigencia, los gestores de las instituciones de educación superior presionados por las reducciones en la financiación pública se plantean hasta qué punto son necesarios los servicios de orientación.

Por otra parte en España, tanto los cambios recientes introducidos con la LOU en lo que a la evaluación de servicios se refiere, como la propia situación de los servicios de orientación, indican que la indefinición de los mismos ha de ser clarificada. Respecto a los servicios de orientación, tanto la falta de consenso en su actuación y su indefinición en el papel que juegan dentro de la institución, como la ausencia de un marco legislativo que explicita los mínimos requeridos en la universidad, hacen necesaria una clarificación de su situación.

Ante esta necesidad, parece oportuno realizar estudios que permitan conocer la importancia otorgada en Europa a los servicios de atención al estudiante en las instituciones de educación superior en los procesos de evaluación y/o acreditación institucional. Los requisitos mínimos que deben cumplir las instituciones de educación superior en Europa en materia de orientación y ayuda a sus estudiantes pueden ser un

referente fundamental para comenzar a fijar mínimos exigibles en la oferta de estos servicios en España.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Rivas, J., y López Quero, M. (1983). *Los COIE de las universidades madrileñas: seis años de actividades*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.
- Álvarez González, M. (1995). La orientación profesional en la Universidad. *Orientación Profesional* (pp. 154-183). Barcelona: CEDECS.
- Álvarez González, M. y Bisquerra Alzina, R. (1996). Aproximación al concepto de orientación y tutoría. En M. Álvarez González, y R. Bisquerra Alzina (Coords.), *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Praxis.
- Álvarez Rojo, V. et al. (2000). Orientación en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la universidad. En H. Salmerón y López V. (Coords.). *Orientación educativa en las universidades* (pp. 47-77). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Bisquerra, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea.
- Consejo de Universidades. (2001). *Acciones de mejora (Premio Convocatoria 2000)*. Madrid: Secretaría General Técnica.
- Consejo de Universidades. (2002). *Informe Anual de la Tercera Convocatoria. Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades*. Madrid: Secretaría General Técnica.
- Corominas, E. e Isus, S. (1998). Transiciones y orientación. *Revista de Investigación Educativa*, 16 (2), 155-184.
- De Miguel, M. (1997). Evaluación y reforma pedagógica de la enseñanza universitaria. En P. Apodaca y C. Lobato (Eds.). *Calidad en la universidad: orientación y evaluación* (pp. 53-67). Barcelona: Laertes.
- Echeverría, B. (1994). ¿Y, los servicios sirven? *Revista de Investigación Educativa*, 22, 41-52.
- Echeverría, B. (1997). Los servicios de orientación universitarios. En P. Apodaca y C. Lobato (Eds.). *Calidad en la universidad: orientación y evaluación* (pp. 112-136). Barcelona: Laertes.
- Echeverría, B. (coord.) (1996). *Jornadas sobre orientación académica y profesional en la Universidad*. Barcelona: Universitat de Barcelona-SIU.
- Echeverría, B., Figuera, P., & Gallego, S. (1996). La orientación universitaria: del sueño a la realidad. *Revista de Orientación Psicopedagógica*, 7(12), 207-220.
- EURYDICE. (2000). Conclusions and future perspectives. En EURYDICE, *Two decades of reform of Higher Education in Europe: 1980 onwards* (pp. 171-185). Brussels: EURYDICE European Unit.
- Gordillo, M. V. (1986). *Manual de orientación educativa*. Madrid: Alianza Editorial.
- Malik, B., Sánchez, M. F. y Ballesteros, B. (1997). Los centros de orientación en las universidades españolas. *VIII Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa (AIDIPE)* (pp. 669-672). Sevilla: ICE Universidad de Sevilla.
- Marín, M. A. y Rodríguez, S. (2001). Prospectiva del diagnóstico y la orientación. *Revista de Investigación Educativa*, 19(2), 315-362.

- Ministros de Educación de Alemania, Francia, Italia y Reino Unido (1998). *Declaración conjunta para la armonización del diseño del Sistema de Educación Superior Europeo*, firmada en La Sorbona, París, el 25 de mayo de 1998.
- Ministros de Educación Europeos (1999). *Declaración conjunta de los Ministros Europeos de Educación*, reunidos en Bolonia el 19 de junio de 1999.
- Ministros de Educación Europeos (2001). *Hacia el Espacio Europeo de Enseñanza Superior*, comunicado de la reunión celebrada en Praga los días 18 y 19 de mayo de 2001.
- Repetto, E. (1994). Modelos actuales de programas para el desarrollo de la carrera. *I Jornadas Valencianas de la AEOEP* (pp. 19-33). Valencia: AEOEP.
- Rodríguez Espinar, S. (1997). Orientación universitaria y evaluación de la calidad. En P. Apodaca y C. Lobato (Eds.). *Calidad en la universidad: orientación y evaluación* (pp. 23-67). Barcelona: Laertes.
- Rodríguez Espinar, S. (1998). La función orientadora: claves para la acción. *Revista de Investigación Educativa*, 16 (2), 5-23.
- Rodríguez Espinar, S. (Coord.) (1993). *Teoría y práctica en la orientación educativa*. Barcelona: PPU.
- Rodríguez Moreno, M. L. (2001). *Comentarios y reflexiones al Memorando sobre el aprendizaje permanente de la Comisión de las Comunidades Europeas*. En <http://www.educaweb.com>.
- Sánchez García, M. F. (1998). Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales. *Revista de Orientación Psicopedagógica*, 9(15), 87-107.
- Sánchez García, M. F. (1999). La orientación universitaria, veinticinco años después. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 10(17), 193-206.
- UNITE/MORI. (2002). *Student living report 2002*. En <http://www.unite-group.co.uk>
- Vidal, J. (Coord.) (1999). *Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Madrid: Consejo de Universidades. MEC.
- Vieira, M. J. (2001). Toma de decisiones de los alumnos universitarios a partir de la Ley de Reforma Universitaria. *X Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa* (pp. 645-650). A Coruña: AIDIPE.
- Watts, A. G., & Van Esbroeck, R. (1998). *New Skills for New Futures: Higher Education Guidance and Counselling Services in the European Union*. Brussels: VUB University Press. VUBPRESS-FEDORA.
- Watts, A. G., & Van Esbroeck, R. (2000). New skills for new futures: a comparative review of higher education guidance and counselling services in the European Union. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 22(3), 173-187.