

## UTILIZACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS UNIVERSITARIOS<sup>1</sup>

**Teresa González-Ramírez, José Antonio Contreras-Rosado y Salvador Reyes de Cózar**

**Universidad de Sevilla**

### **Resumen**

Las universidades, tanto a nivel internacional como nacional contemplan en sus estructuras organizativas servicios de apoyo al estudiante universitario. Estos recursos tienen como propósito servir de apoyo al estudiante en diversas problemáticas universitarias que se puedan plantear a lo largo de sus estudios. Esta investigación pretende conocer la utilización y valoración que hacen los destinatarios de estos servicios. Así como detectar posibles diferencias significativas según sexo y rama de conocimiento de la titulación. La población objeto de estudio se circunscribe a la Universidad de Sevilla. Para ello se parte de una muestra de 137 estudiantes de todos los centros propios de la misma y se diseña un cuestionario *ad hoc*. El análisis de los datos obtenidos revela una baja utilización de los servicios de apoyo así como diferencias significativas en cuanto a servicios de apoyo pedagógico, discapacidad, salud, bienestar y asesoramiento vocacional.

### **Abstract**

Universities, both at international and national levels in their organizational structures provides support services to the college student. These resources are intended to support the student in various university issues that may arise throughout college. This research aims to determine the use and assessment that the recipients of these services. And detect any significant differences by sex and branch of knowledge. The population under study belongs to the University of Seville. The sample consists of 137 students of all own centers thereof and an *ad hoc* questionnaire was designed. Analysis of the data reveals a low utilization of support services as well as significant differences in education support services, disability, health, welfare and vocational counseling.

### **Palabras clave**

Abandono, Educación Superior, Servicios de Apoyo, Orientación.

### **Keywords**

Drop out, Higher Education, Academic Support Services, Guidance.

---

<sup>1</sup> Students guidance at university for inclusion (Ref: 526600-LLP-1-2012-IT-Erasmus-Esin) Entidad financiadora: Lifelong learning programme. Call for proposals: EAC/27/11. Erasmus programme. Erasmus multilateral projects.

## Introducción

Tanto a nivel nacional como internacional los servicios de apoyo a la universidad están estructural y funcionalmente integrados en las universidades. El objetivo es acompañar al estudiante en su trayectoria universitaria, a la vez que facilitarle una mejor incursión en la vida estudiantil. En este sentido se pone el acento en aquellas dificultades que pueden derivar en el abandono de los estudios universitarios.

En el actual sistema de educación superior, el abandono de los estudios es uno de los aspectos más importantes a la hora de tratar la calidad de las titulaciones universitarias. El abandono o deserción alude a la interrupción de los estudios concretada en un espacio de tiempo que deriva en la no finalización de los mismos (Latiesa, 1992; Himmel, 2002; Cabrera, Bethencourt, González y Álvarez, 2006; Elías, 2008).

En cuanto a la magnitud del fenómeno en cuestión, distintas fuentes lo sitúan en torno a un 30% de abandono en la universidad (Cabrera, Bethencourt, González y Álvarez, 2006).

No obstante, las universidades se han mostrado sensibilizadas con esta problemática y para ello han creado servicios de atención para los estudiantes pero, aún así, las tasas de abandono siguen siendo considerables. Es por ello que la investigación a nivel europeo pretenda indagar en el fenómeno del abandono con el objetivo de disminuir el riesgo de exclusión. En este sentido se muestra idóneo el proyecto STAY IN (Students guidance at university for inclusion) cuyo objetivo fundamental es proporcionar un servicio de orientación a los estudiantes de educación superior durante todo el curso académico, incluyendo la orientación online, con el fin de mejorar su rendimiento académico.

En el ámbito de la educación superior y la evaluación sobre su calidad, la oferta de apoyo que la institución realiza a sus estudiantes supone, uno de los factores más importantes a tener en cuenta para la prevención del abandono de los estudios universitarios.

En este sentido, y teniendo en cuenta los niveles de abandono registrados, las universidades realizan un esfuerzo importante por poner a disposición de todos los estudiantes servicios de apoyo que a través de diferentes iniciativas, canalicen las dificultades que puedan presentarse en diferentes momentos de su trayectoria universitaria

## Breve análisis de los servicios de apoyo institucional a los universitarios

Sin embargo, esa oferta de apoyo institucional traducida en servicios de acompañamiento al estudiante no siempre tiene la acogida que se espera. Por lo general, la composición de estos medios no siempre es la misma ni la más adecuada o suficiente y su uso por los estudiantes dista mucho de lo que debería ser.

En relación a ello, un estudio realizado por (Vidal, Díez y Vieira, 2002) concluye que la mayoría de los servicios de orientación ofrecidos por las universidades españolas limitan sus posibilidades. Los resultados obtenidos indican que el área más desarrollada por los servicios afecta al plano profesional (66%), por encima del académico (62%) y del personal (30%). Este mismo trabajo aporta que los servicios que ofrecen se dirigen de manera mayoritaria a una función meramente informativa (96%) seguida de otras como orientar, diagnosticar o evaluar. De igual manera, los destinatarios de esas acciones eran alumnos (98%), empresas (42%), profesorado (21%), PAS (15%) y 22% entre fundaciones e instituciones. Resulta significativo que a las familias sólo se destine un 3% y sólo un 2% al propio centro donde se desarrollan las acciones concretas.

En otra investigación en la que se describe la oferta de orientación de los servicios universitarios (Sánchez, Guillamón, Ferrer, Villalba, Martín y Pérez, 2008) se destaca en el ámbito de la orientación profesional que las medidas más desarrolladas tienen relación con la información de las salidas profesionales de las carreras, las ofertas, el mercado laboral y la formación para el empleo. En cuanto a la orientación académica lo más desarrollado sería la información sobre la oferta formativa, el funcionamiento de la institución, el asesoramiento para la elección de las titulaciones a cursar, la puesta en marcha de sesiones informativas en Educación Secundaria para conocer la universidad y la ayuda a los estudiantes en cuanto a técnicas de estudio.

En síntesis podemos decir que estos estudios nos aportan que el modelo que subyace a los servicios de orientación que se llevan a efecto en las universidades es de naturaleza esencialmente informativa; aspectos como la orientación académica durante los estudios o la orientación personal resultan deficitarios. La investigación más actual (Fernández, 2006; Cano González, 2009) demanda un modelo de apoyo Integrado que dé respuesta a las necesidades y dificultades de los estudiantes teniendo en cuenta todo su desarrollo formativo en la universidad.

En cuanto al tipo de atención recibida, el trabajo realizado por Saúl, López y Bermejo (2009) concluye que el 70% de las universidades españolas ofrecían un servicio de atención psicológica. No obstante, esa oferta relacionada con la intervención propiamente dicha se limitaba a un 36% en esas universidades.

Otra mirada importante en esta área es sobre la percepción que los estudiantes tienen sobre los servicios que las universidades ofrecen. En este sentido, el trabajo realizado por Llorent (2005) muestra el escaso conocimiento, así como el bajo uso y valoración de los servicios de apoyo que las universidades actualmente ofrecen.

Por tanto, la investigación actual nos aporta como referencias claves que los servicios de apoyo institucionales que ofrecen las universidades tienen poco uso por los estudiantes y que cubren una función meramente informativa.; en consecuencia resulta de enorme interés científico indagar en el impacto que este tipo de servicios puede tener en la mejora global de la oferta formativa que las universidades realizan con el objetivo fundamental de conocer si éste puede ser un factor importante para minimizar las altas tasas de abandono.

Conocer si el panorama que hemos ofrecido puede hacerse extensivo a la Universidad de Sevilla, en cuanto a frecuencia de uso de los servicios y nivel de satisfacción que los estudiantes muestran es el principal objetivo de esta aportación. Para ello vamos a exponer en el siguiente epígrafe los servicios de orientación que ofrece la Universidad de Sevilla.

### **Servicios de orientación disponibles en la Universidad de Sevilla**

Teniendo como referencia el trabajo realizado por (Colás-Bravo, De Pablos-Pons, González-Ramírez, Conde-Jiménez, González-Pérez y Contreras-Rosado, 2014) en el que se realiza una revisión de la respuesta institucional que ofrece la Universidad de Sevilla para el apoyo de los estudiantes universitarios, las áreas en las que este servicio se diversifica son:

- Discapacidad.
- Alumnos extranjeros.

- Dificultades socio-económicas.
- Temas legales o jurídicos.
- Necesidades pedagógicas.
- Salud y bienestar.
- Igualdad.
- Voluntariado.
- Asesoramiento vocacional.
- Atención Psicológica.
- Mediación familiar.
- Alojamiento y vivienda.

Como podemos observar, los servicios de apoyo al estudiante que ofrece la Universidad de Sevilla se dirigen tanto a colectivos prioritarios (estudiantes extranjeros, discapacidad o en riesgo de exclusión) como a otros que atienden a la variabilidad de situaciones que viven los estudiantes y que puedan ser generadoras de un posible abandono (necesidades pedagógicas, Asesoramiento vocacional, Mediación familiar, etc.) En este sentido entendemos que la Universidad de Sevilla con la oferta que realiza una gran contribución institucional para reducir las tasas de abandono y para intentar solventar las dificultades que puedan surgirle a los estudiantes durante su proceso formativo.

## **Método**

Este trabajo se ha desarrollado siguiendo una metodología descriptiva tipo encuesta con el propósito fundamental de conocer la opinión del alumnado sobre los servicios de orientación que ofrece la Universidad de Sevilla. Para ello se formulan los siguientes objetivos de investigación:

1. Conocer la utilización y valoración que hacen los estudiantes de los servicios de apoyo que ofrece la Universidad de Sevilla.
2. Conocer si existen diferencias estadísticamente significativas en los usos según sexo y titulación (rama de conocimiento).

Se diseña un cuestionario *ad hoc* para el desarrollo de los objetivos planteados. El cuestionario se estructura en tres apartados fundamentales:

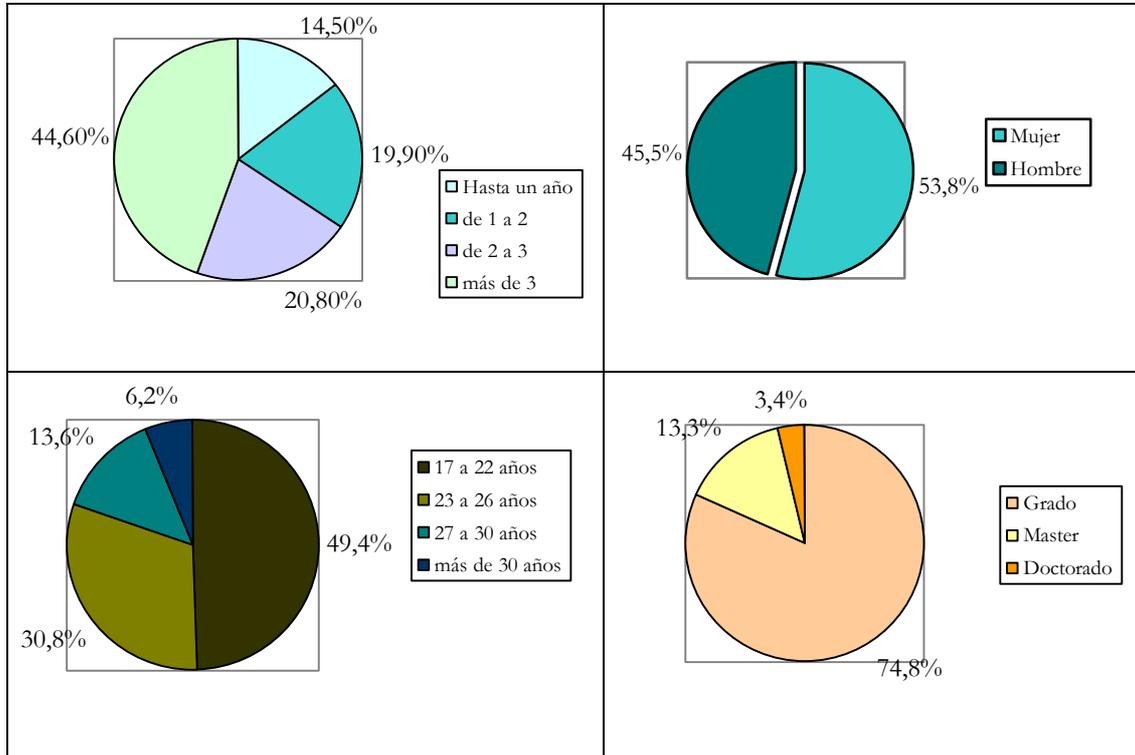
- Datos sociológicos de la muestra.
- Frecuencia de uso de los servicios de apoyo de la universidad.
- Valoración de los servicios.

La población de referencia son los estudiantes de la Universidad de Sevilla. Se selecciona una muestra representativa que asciende a un total de ciento treinta y siete participantes pertenecientes a los veinticinco centros propios de la universidad. Para el análisis se utiliza el programa de análisis estadístico SPSS (versión 22).

**Resultados**

Los resultados que aportamos en la tabla 1 muestran los datos sociológicos de la muestra en cuanto a las variables tenidas en cuenta: años estudiando en la universidad, sexo, tramo de edad y estudios actuales en curso.

Tabla 1. Sociología de la muestra



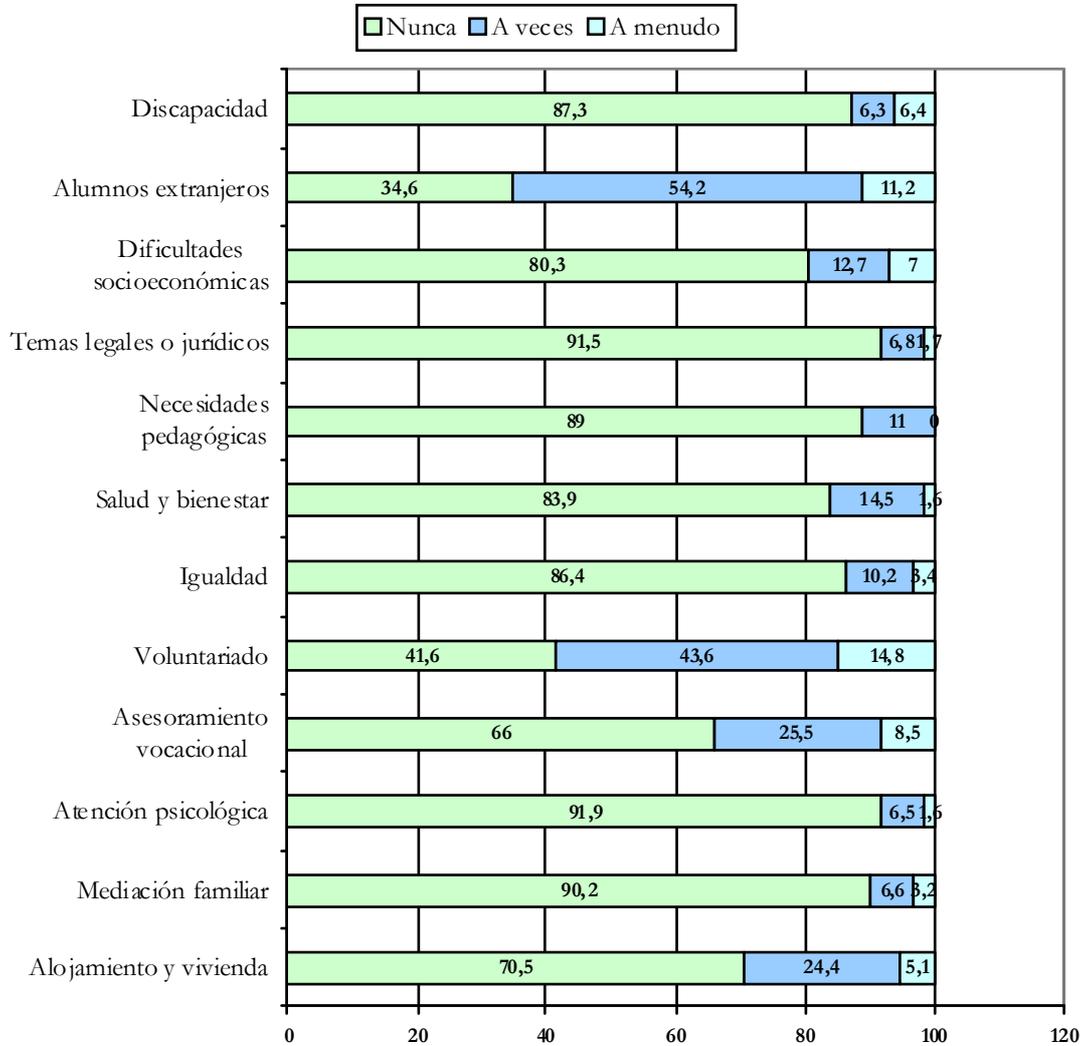
En ella podemos observar que en relación a la variable, años estudiando en la universidad, el 44,60% lleva más de tres años estudiando, el 53,8% es mujer. En relación a la edad el 49,9% se sitúa en un rango de 17 a 22 años y el 30,8% entre 23 y 26 años. Sólo el 6,2% tiene más de 30 años. De igual manera, el 74,8% está actualmente cursando estudios de grado. En definitiva nos situamos ante una muestra amplia y diversa a partir de todas las variables tenidas en cuenta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de los objetivos de investigación planteados.

**Resultados descriptivos sobre la utilización y valoración que hacen los estudiantes de los servicios de apoyo que ofrece la Universidad de Sevilla.**

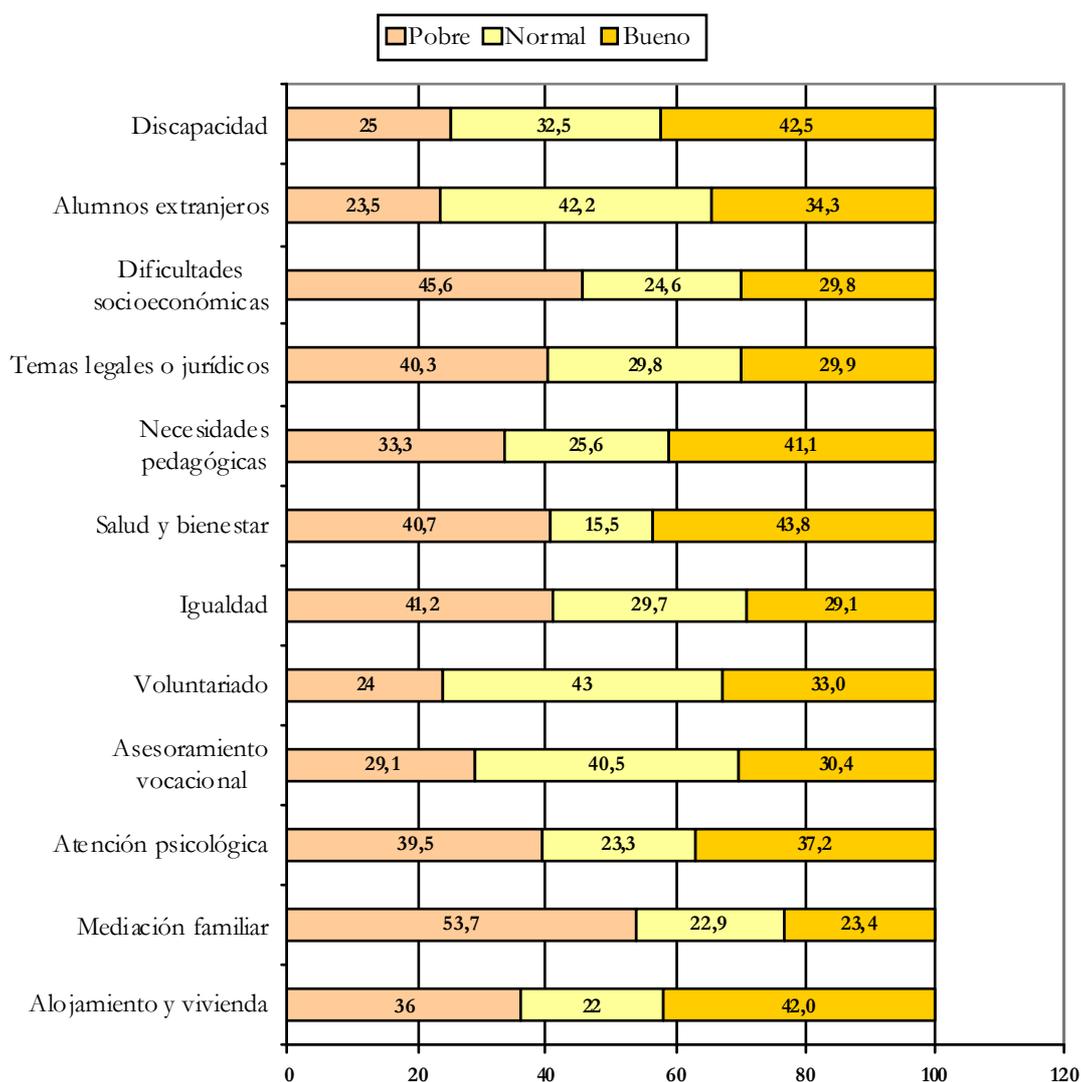
En cuanto a este primer objetivo las gráficas (Ilustración 1 y 2) muestran los resultados obtenidos.

Ilustración 1. Frecuencia de uso de los servicios de apoyo.



En ella se observa de manera generalizada una baja utilización de todos los servicios que ofrece la universidad. Aspectos como la Atención Psicológica (91,9%), Temas legales o jurídicos (91,5%), Mediación familiar (90,2%) o Necesidades pedagógicas (89%) constatan la infrutilización de la oferta institucional realizada para los estudiantes universitarios.

Ilustración 2. Valoración de los servicios de apoyo.



En la segunda gráfica (Ilustración 2) se obtiene una amplia variedad de respuestas a diferencia de la anterior. En todo caso, sobresalen algunas valoraciones en torno a un servicio “pobre” como las que hacen referencia a la Mediación familiar (53,7%), la atención a las Dificultades socioeconómicas (45,6%) o la Igualdad (41,2%). En relación a respuestas que valoran como “bueno” el servicio prestado destacan la atención a Salud y Bienestar (43,8%) la Discapacidad (42,5%), y la ayuda en cuanto al Alojamiento y la vivienda (42%).

**Resultados del Contrate de Hipótesis.**

La tabla que presentamos a continuación muestra los resultados obtenidos.

Tabla 2. Uso de los servicios de apoyo según sexo. U de Mann-Whitney

	<b>U de Mann- Whitney</b>	<b>Sig. asintót. (bilateral)</b>
Alumnos extranjeros	1357,000	,748
Voluntariado	1256,000	,923
Discapacidad	735,000	,607
Salud y bienestar	458,000	,690
Necesidades pedagógicas	554,500	,023
Mediación familiar	397,500	,063
Necesidades psicológicas	464,000	,623
Igualdad	428,000	,878
Alojamiento y vivienda	628,000	,116
Apoyo socio-económico	600,000	,859
Temas legales o jurídicos	393,000	,197
Asesoramiento vocacional	1018,500	,943

a. Prueba U de Mann-Whitney

Tabla 3. Valoración de los servicios de apoyo, según sexo. U de Mann-Whitney.

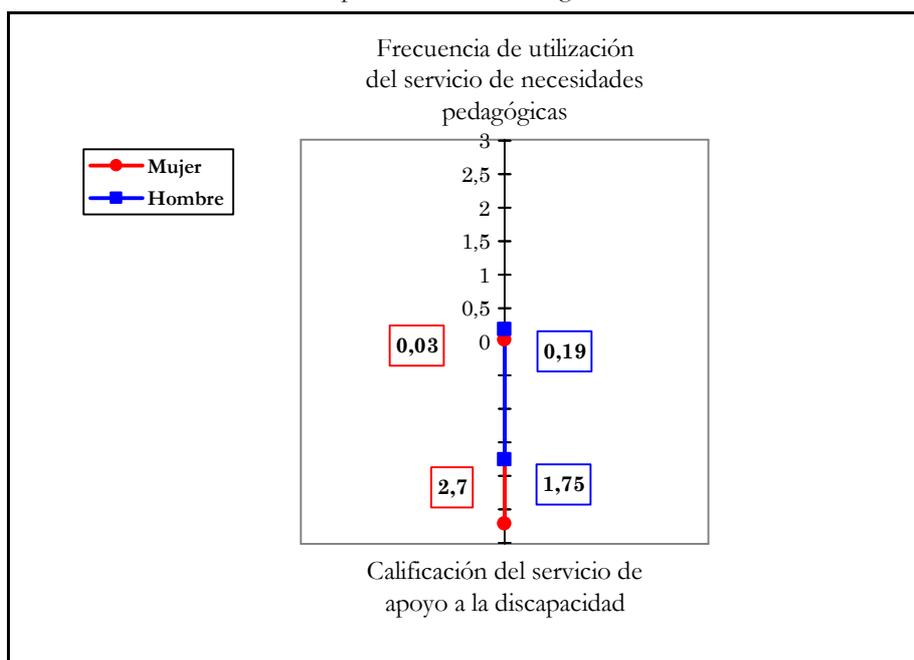
	<b>U de Mann- Whitney</b>	<b>Sig. asintót. (bilateral)</b>
Alumnos extranjeros	856,500	,145
Voluntariado	881,500	,508
Discapacidad	62,000	,019
Salud y bienestar	64,000	,640
Necesidades pedagógicas	99,000	,578
Mediación familiar	120,000	,889
Necesidades psicológicas	136,500	,819
Igualdad	100,500	,873
Alojamiento y vivienda	192,500	,846
Apoyo socio-económico	227,000	,311
Temas legales o jurídicos	163,000	,482
Asesoramiento vocacional	469,500	,544

a. Prueba U de Mann-Whitney

De acuerdo a los resultados aportados anteriormente, los ítems que obtienen un valor estadísticamente significativo en función del sexo son el *servicio de apoyo a las necesidades pedagógicas*, en cuanto a frecuencia de utilización, y el *servicio de apoyo a la discapacidad*, en lo relativo a la valoración de la prestación.

A modo de síntesis se presenta la siguiente ilustración en la que se muestran los ítems significativos obtenidos de las dos tablas anteriores.

Ilustración 3. Media de respuesta de los ítems significativos en cuanto al sexo.



En este sentido parece ser que el sexo influye en cuanto a la frecuencia de utilización del servicio de apoyo a las necesidades pedagógicas y en la valoración del servicio para el apoyo a necesidades en referencia a la discapacidad.

Tabla 4. Contrastes estadísticos en cuanto a la titulación (rama de conocimiento) para el uso de los servicios de apoyo.

	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintót.</b>
alumnos extranjeros	4,811	4	,307
Voluntariado	9,136	4	,058
Discapacidad	4,964	4	,291
Salud y bienestar	9,791	4	,044
Necesidades pedagógicas	3,502	4	,478
Mediación familiar	1,900	4	,754
Necesidades psicológicas	1,160	4	,885
Igualdad	2,805	4	,591
Alojamiento y vivienda	5,623	4	,229
Apoyo socio-económico	1,471	4	,832
Temas legales o jurídicos	6,782	4	,148
Asesoramiento vocacional	1,681	4	,794

a. Prueba de Kruskal-Wallis.

Tabla 5. Contrastes estadísticos en cuanto a la titulación (rama de conocimiento) para la calificación de los servicios de apoyo.

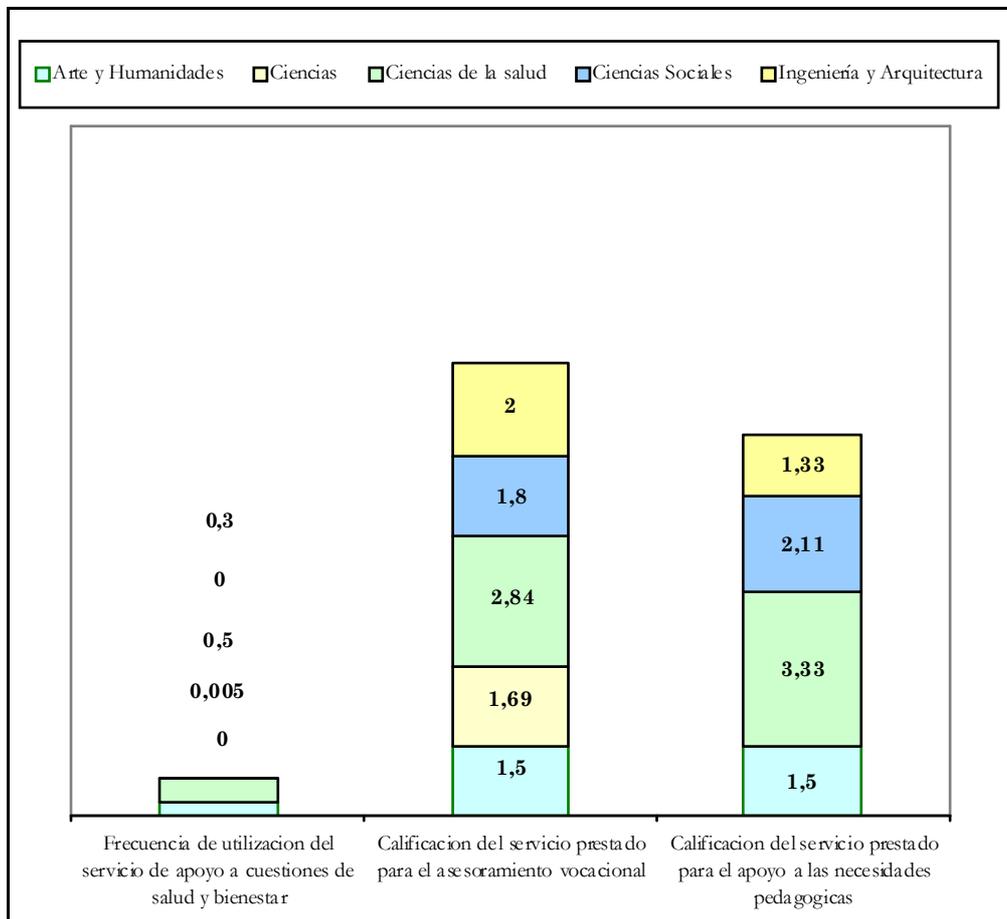
	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintót.</b>
Alumnos extranjeros	2,269	4	,686
Voluntariado	6,682	4	,154
Discapacidad	4,230	3	,238
Salud y bienestar	,806	3	,848
Necesidades pedagógicas	10,796	3	,013
Mediación familiar	3,191	4	,526
Necesidades psicológicas	5,136	4	,274
Igualdad	2,408	4	,661
Alojamiento y vivienda	3,844	4	,428
Apoyo socio-económico	6,006	4	,199
Temas legales o jurídicos	6,018	4	,198
Asesoramiento vocacional	18,359	4	,001

a. Prueba de Kruskal-Wallis.

En las dos tablas anteriores puede comprobarse cómo los ítems “frecuencia de utilización de los servicios de apoyo a cuestiones de salud y bienestar”, “calificación del servicio prestado para el apoyo a las necesidades pedagógicas” y “calificación del servicio prestado para el asesoramiento vocacional” muestran una significación interesante en cuanto a la variable relacionada con la rama

de conocimiento a la que pertenecen las titulaciones universitarias de los participantes en el estudio. Al tener en cuenta los ítems resultantes de las dos tablas anteriores se muestra la siguiente ilustración en la que se presentan los obtenidos con una significación importante.

Ilustración 4. Ítems significativos en cuanto a rama de conocimiento.



Por lo tanto, puede observarse cómo la rama de conocimiento a la que pertenecen las titulaciones influye en el uso, la frecuencia de utilización y la valoración de los servicios de apoyo al estudiante. En concreto destacan los servicios que tienen relación con la salud y bienestar, las necesidades pedagógicas y el asesoramiento vocacional.

### Discusión/Conclusiones

Una conclusión muy importante de este trabajo es la que hace referencia a la baja utilización de los servicios de ayuda y apoyo que pone la Universidad de Sevilla a disposición de todos los estudiantes. Esto supone un desaprovechamiento importante de los recursos que la institución ofrece como estrategia de retención de los mismos. Resultados que son coincidentes con Investigaciones realizadas en otras universidades (Llorent, 2005).

Los contrastes estadísticos realizados han mostrado que existen diferencias significativas en cuanto a frecuencia de uso y valoración de los servicios prestados por la Universidad de Sevilla teniendo en cuenta variables como el sexo o la rama de conocimiento a la que pertenecen las distintas

titulaciones. Esta variación en función del sexo y la rama de conocimiento puede sugerir que se profundice en las diferencias que pueden existir en función de otras variables en la población objeto de estudio. Finalmente vemos en un sentido prospectivo, que estos servicios juegan un papel muy importante para que los estudiantes no abandonen la universidad. La discrepancia que observamos entre frecuencia de uso y valoración del servicio “necesidades pedagógicas” puede ser representativo de la necesidad de que los servicios que ofrecen las universidades se replanteen para que, además de una función informativa, desplieguen todo su potencial como instrumento real de mejora. Esa variación en el servicio viene motivada porque el estudiante demanda una atención singularizada en un entorno empático y abierto a la resolución de los problemas que plantean. En este sentido la figura de tutor de curso o titulación resulta clave para favorecer el acercamiento que el estudiante está demandando, preservando el contenido y función que los servicios institucionales ofrecen.

### Referencias bibliográficas

- Cano González, R. (2009). Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 12 (1), 181-204.
- Cabrera, L., Bethencourt, J., González, M. y Álvarez, P. (2006) Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 12 (1) 105-127.
- Colás-Bravo, P. y Contreras-Rosado, J. A. (2013) La problemática del abandono universitario en España; variables y factores explicativos a considerar en la intervención educativa. En Colás, P., De Pablos, J. y González, T. (2013) *Prácticas Educativas Destinadas a Fomentar el “engagement” de los Estudiantes en las Universidades Españolas*. En el I Congreso Internacional Envolvimento dos Alunos na Escola: Perspetivas da Psicologia e Educação celebrado en Lisboa, Portugal.
- Colás- Bravo, P., De Pablos-Pons, J., González-Ramírez, T., Conde-Jiménez, J., González-Pérez, A. y Contreras-Rosado, J. A. (2014) La mejora del engagement en la universidad: la e-orientación como contribución a una Europa inclusiva. En Veiga y otros (2014) *Atas do I Congresso Internacional Envolvimento dos Alunos na Escola: Perspetivas da Psicologia e Educação*. Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.
- Elías, M. (2008) Los abandonos universitarios: retos ante el Espacio Europeo de Educación Superior. *Estudios sobre Educación*, 15 101-121.
- Fernández, M. (2006) *Necesidades de los estudiantes universitarios ante la realidad del Espacio Europeo de Educación Superior. Programa Estudios y Análisis*. Ministerio de Educación.
- Himmel, E. (2002). Modelos de Análisis de la Deserción Estudiantil en la Educación Superior. *Revista Calidad de la Educación*, 2 91-108.
- Latiesa, M. (1992). *La deserción universitaria*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Llorent, V. (2005) *Valoración de los estudiantes universitarios sobre los servicios que les ofrecen sus respectivas Universidades. Análisis y Estudio Comparado*. (Programa de Estudios y Análisis. Secretaría de Estado de Universidades e Investigación). Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Sánchez, M., Guillamón, J., Ferrer, P., Villalba, E., Martín, A. y Pérez, J. (2008) Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo. *Revista de Educación*, 345, 329-

352.

Saúl, L., López, M. y Bermejo, B. (2009) Revisión de los servicios de atención psicológica y psicopedagógica en las universidades españolas. *Acción Psicológica*, 6 (1) 17-40.

Vidal, J., Díez, G. y Vieira, M. (2002) Oferta de los servicios de orientación en las universidades españolas. *Revista de Investigación Educativa*, 20 (2) 431-448.

### **Aspectos claves**

¿La utilización, y la manera en la que se utilizan, los servicios de apoyo al estudiante que ofrece la Universidad a su alumnado puede suponer un elemento determinante en cuanto al abandono de los estudios superiores?

¿Qué estrategias podrían ponerse en marcha para aumentar la utilización de los servicios de apoyo al estudiante?

¿A qué puede deberse la infrautilización de los servicios de apoyo al estudiante?