

Psicología y Educación: Presente y Futuro

Coordinador: Juan Luis Castejón Costa
ACIPE- Asociación Científica de Psicología y Educación

© CIPE2016. Juan Luís Castejón Costa

Ediciones : ACIPE- Asociación Científica de Psicología y Educación

ISBN: 978-84-608-8714-0

Todos los derechos reservados. De conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, podrán ser castigados con penas de multa y privación de libertad quienes reproduzcan o plagien, en todo o en parte, una obra literaria, artística o cien

El departamento de orientación en la universidad. el caso de la universitat Jaume I

Gil. J.M

Departamento de Psicología Evolutiva y Educación. Universitat JaumeI, Castellón. España


Resumen

La importancia del Servicio de Orientación Universitario en nuestro país viene actualmente avalado por su implicación para dar respuesta a lo planteado en el estatuto del Estudiante (Real Decreto 1791/2010 de 30 de diciembre), ya que en el capítulo XV “Atención al universitario”, en su artículo 65 “Servicio de atención al estudiante”, se hace mención explícita a dicho Servicio. A nivel Europeo, se considera que los Servicios de Orientación son muy importantes como apoyo a los estudiantes, especialmente para el buen desarrollo del EEES, con el fin de prestar apoyo en los aspectos académicos, toma de decisiones, itinerarios y salidas profesionales. Los presupuestos teóricos que deberían sustentar la actuación de todo Departamento de Orientación Universitario podrían concretarse –entre otros- en: a) Basarse en la línea de Life Span descrita por Super; b) Establecer una coordinación con los asesores de otros niveles educativos; c) Dinamizar la transición de Secundaria a la Universidad y de ésta al mundo laboral. Prestando atención a la diversidad; d) Estar regido por especialistas. En cuanto al Departamento de Orientación de la Universitat JAUME I (USE-UJI), se organiza en las siguientes áreas: Información, Profesorado, Orientación, Atención a la Diversidad. En cuanto a la evaluación hemos seguido el modelo de Viera y el de la Agencia americana Nortwest. El resultado ha sido muy positivo. En definitiva, y teniendo en cuenta diversos informes de la Unión Europea, destacamos que el Servicio de Orientación en la universidad contemple una serie de directrices, tales como: 1) Exigir a los profesionales que tengan las competencias necesarias para desempeñar las tareas de orientación; 2) Considerar qué normas se podrían utilizar para acreditar a los servicios de orientación; 3) Mejorar la calidad de los servicios al exigir niveles más altos en la formación inicial y permanente del personal de los servicios de orientación.

Palabras Clave: Departamento de Orientación Universidad; Universitat Jaume I –USE; Evaluación Calidad Departamento de Orientación Universidad.

En la Educación Superior, la orientación a los estudiantes debe ser entendida como aquellas funciones planificadas en un sistema institucional de orientación y apoyo al estudiante. En el análisis de diversas propuestas organizativas de este sistema destaca la coincidencia de ciertos elementos organizativos básicos: el análisis previo de las necesidades de la institución, el carácter evolutivo de las funciones de orientación (antes, durante y después de los estudios) y la atención a diversos ámbitos (académico, profesional y personal-asistencial). Además, la mayoría de las propuestas coinciden en señalar el carácter eminentemente preventivo al que atiende la orientación y, por tanto, la importancia de que estas funciones formen parte del propio currículum académico.

El sistema de orientación y apoyo al estudiante constituye una pieza institucional clave, en cuya planificación y organización son fundamentales cuatro recomendaciones: 1) la visión institucional centrada en el estudiante debe reflejarse en los planes estratégicos de las instituciones, 2) coordinación de las funciones destinadas a informar, orientar y atender a las necesidades de los estudiantes en un único sistema de orientación y apoyo al estudiante, 3) el sistema



de orientación y apoyo de las instituciones de educación superior debe responder a las características y necesidades de los estudiantes y 4) la evaluación institucional debe incluir al sistema de orientación y apoyo al estudiante.

Así mismo, es importante la cooperación y coordinación con las instituciones de Secundaria para que desde un plano preventivo, se facilite la adaptación a la vida universitaria y se desarrollen en los estudiantes las competencias necesarias que van a necesitar en esta etapa educativa. Así, el desarrollo de la tutoría y el papel del tutor universitario son considerados elementos clave en el desarrollo integral del sujeto. Ahora bien, para llevar a cabo una buena orientación es necesario la cualificación profesional del orientador.

En realidad, el paso por la universidad puede ser considerado como una de las transiciones con mayores consecuencias para el desarrollo profesional, social, personal y emocional de los alumnos. Éstos necesitan que la universidad les preste su ayuda para poder afrontar esta transición y les capacite para futuras transiciones a las que deberán hacer frente a lo largo de su vida (Rodríguez-Moreno, 2002). Tanto la variedad del alumnado como los cambios de los sistemas de educación superior, implican la necesidad de orientación e información actualizada en un formato adaptado a las necesidades concretas de los diferentes colectivos de estudiantes.

La importancia del Servicio de Orientación Universitario en nuestro país viene actualmente avalado por su implicación para dar respuesta a lo planteado en el estatuto del Estudiante (Real Decreto 1791/2010 de 30 de diciembre), ya que en el capítulo XV “Atención al universitario”, en su artículo 65 “Servicio de atención al estudiante”, se hace mención explícita a dicho Servicio.

A nivel Europeo, se considera que los Servicios de Orientación son muy importantes para los estudiantes, con el fin de prestar apoyo en los aspectos académicos, toma de decisiones, itinerarios y salidas profesionales.

Estos servicios son clave en una sociedad democrática y ofrecen un feedback en cuanto a la calidad y desarrollo de dicha sociedad. Son muy importantes en la educación Terciaria, y especialmente en la internacionalización del estudiantado, es decir, en todo lo referente a la movilidad de los mismos. Así en Europa, en esta etapa educativa, según el informe Trend V, cubren en las universidades europeas los siguientes aspectos: Información de estudios (74%), Orientación Académica (85), Aprendizaje de Idiomas (85) y Orientación Vocacional (66).


I.-Los servicios de orientación en las Universidades Españolas

La situación actual de la orientación en la universidad española es muy diferente a la establecida en los niveles de enseñanza no universitaria. Así, la orientación universitaria, entendida como aquella orientación que se proporciona en este nivel educativo, tanto en el ámbito académico, como en el personal o el profesional, no tiene en nuestro país ningún documento legal que sienta las bases sobre lo que ésta debe ser.

No es lógico que el alumno que ha recibido en secundaria una orientación más o menos organizada, acceda a la universidad sin contar con sistemas establecidos de orientación en un momento crucial en su vida, en el que la toma de decisiones poco apropiadas pueden ser causa de un futuro desánimo para seguir en la universidad.

Asimismo, el modelo de actuación no puede quedarse en la relación puntual entre el personal de los servicios de orientación con las personas que se acercan a requerir ayuda. La relación entre lo que ocurre en las aulas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, el ideario de cada universidad, y su retroalimentación con una sociedad a la que sirve y de la que se beneficia, debe de estar presente en el modelo de actuación que se proponga.

Si hacemos un breve recorrido por la historia de la creación de los Departamentos de Orientación en la Universidad nos encontramos en primer lugar que es, en el curso 1975/76 cuando surgen en España, no como consecuencia de



la Ley General de Educación, sino como iniciativa de las Fundaciones Universidad-Empresa, los tres primeros servicios de orientación denominados Centros de Orientación e Información de Empleo (COIE) centrados en atender las necesidades del alumno en el ámbito profesional. Los COIEs se convirtieron prácticamente en oficinas del Instituto Nacional de Empleo (INEM) para el tratamiento del primer empleo del universitario. A partir de 1980, estos centros se implantaron en gran parte de universidades españolas existentes en la fecha.

A pesar de la necesaria continuidad de la orientación en niveles educativos sucesivos, la Ley de Reforma Universitaria (LRU) de 1983, no contempla la orientación en el sistema universitario

Es en el informe Universidad 2000, más conocido como Informe Bricall (Bricall, 2000), donde se recoge en el apartado dedicado a los sistemas de apoyo a la enseñanza que además de la información, para tomar decisiones adecuadas, ésta ha de ir acompañada de un adecuado asesoramiento. En este informe se considera que los servicios de orientación y de asesoramiento de los estudiantes se convierten en el punto de enlace básico entre los estudiantes y la sociedad. Se insiste en que una parte del profesorado (o una parte del tiempo que el mismo destina a actividades docentes) deberá asignarse a tareas de asesoramiento de los estudiantes, en necesaria cooperación con técnicos y profesionales especializados en estas cuestiones, de modo que las instituciones de enseñanza superior deberán establecer esta clase de servicios como una parte central de sus prestaciones.

A la hora de implementar un Departamento de Orientación en la universidad debemos contemplar, por una parte, los supuestos teóricos en que se sustenta; y por otra, las fases que implica todo proceso de implementación. Así, respecto al aspecto teórico consideramos que deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos (Gil, 2002):

- a) Se sustenta en la línea de Life Span descrita por Super.
- b) Tiene una concepción de la orientación como asesoramiento y dinamización
- c) Presta asesoramiento psicopedagógico sobre cualquier aspecto que influya en el proceso universitario en el sentido más amplio. Es decir, desde el acceso a la universidad hasta la incorporación al mundo laboral.
- d) Realiza un trabajo en equipo con otras redes o servicios ya existentes de orientación
- e) Establece una coordinación con los asesores de otros niveles educativos. Especialmente con los de Secundaria. Introduce las actividades de asesoramiento en los procesos globales diseñados en Secundaria.
- f) Dinamiza la transición de Secundaria a la Universidad y de ésta al mundo laboral. Presta atención a la diversidad.
- g) Está regido por especialistas.

En cuanto a las fases del proceso y teniendo en cuenta en relación la implantación de la orientación en las universidades españolas podemos hablar de: diferentes niveles, distintos modelos organizativos y funcionales e incluso de filosofías de base diferenciales. Así, podríamos diferenciar cuatro fases en dicho proceso:


Primera Fase: Sensibilización institucional

En esta se llevan a cabo estudios de necesidades como fase previa a la propuesta de un modelo de servicio ajustado a la idiosincrasia de la institución

Segunda Fase: Fase de iniciación

Es importante partir del análisis de necesidades y crear a partir del mismo puntos de información académico-profesional para los estudiantes.

Tercera Fase: Consolidación



Siguiendo el continuum de las fases anteriores, se procede a la creación total del servicio, atendiendo a los objetivos que se deriven de la primera fase y de la evaluación de la segunda fase; dando así respuesta al antes, durante y después de las necesidades académico-profesionales y personales de los estudiantes

Cuarta fase. Seguimiento y evaluación

Fase muy importante que permite tomar decisiones al momento sin necesidad de esperar al resultado final. Aquí, se tendrán en cuenta los aspectos personales de los integrantes del servicio, los recursos materiales, la gestión del tiempo, atención a la comunidad universitaria, al proceso de gestión etc.

De este modo, los servicios de orientación deberían actuar a través de programas debiendo regirse esta intervención orientadora por tres principios (Gil, 2002):

- *Prevención* – Con el fin de anticiparse a la aparición de situaciones que puedan obstaculizar el óptimo desarrollo personal, académico y profesional de los universitarios, el departamento de orientación debe centrar su actividad en las etapas previas a cada una de las fases de transición, tanto dentro como fuera de la vida universitaria, traspasando así la actuación más allá del propio ámbito universitario.

- *Desarrollo* – Pretende dotar a los estudiantes de las competencias necesarias para afrontar las demandas de las diferentes etapas de su vida, priorizando la formación y orientación por encima de la mera información.

- *Intervención social* – Plantearse como objetivo la eliminación de obstáculos y potenciación de aquellas condiciones y oportunidades que favorezcan el desarrollo integral del universitario.

Al carecer de modelos teóricos y de una praxis orientadora consolidada, los servicios de orientación de las diferentes universidades no responden a un patrón. Estos servicios presentan una amplia variabilidad en sus ofertas de unas universidades a otras en cuanto a objetivos, actividades, destinatarios y cualificación del personal que trabaja en ellos.

Pero, *¿Qué hacen realmente los Servicios de Orientación de las Universidades españolas?*


Estudios como el de Vidal, Díez y Vieira (2001) ponen de manifiesto que:

- Se centran fundamentalmente en la Información (96%)
- Respecto a los recursos personales y materiales, es característica la escasez de recursos materiales y personales, y la formación heterogénea de los profesionales que trabajan en los servicios de orientación universitaria.
- Solo el 69% de las universidades posee el Servicio.
- Es el Servicio menos conocido de la Universidad. Sólo el 9.55% de los universitarios encuestados conoce la existencia de servicios de orientación.
- Pese al desconocimiento de tal servicio y utilización del mismo, se encuentra entre los servicios más valorados entre los universitarios, con una puntuación de 7 sobre 10.

II.- Departamento de orientación de la Universitat Jaume I

Como ejemplo de lo que entendemos que debería ser un Departamento de Orientación Universitario exponemos brevemente la composición que tiene dicho departamento en nuestra universidad, ya que su organización responde a los estándares europeos que la Comisión Europea hace mención para que los países de la Unión Europea los implanten en esta etapa educativa.

Queremos destacar aquí el papel y las funciones que realiza la *Unitat de Suport Educatiu (USE)*, Departamento de Orientación de la Universitat Jaume I. La USE depende del Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo e Innovación



Educativa, y tiene como objetivo ofrecer una respuesta personalizada y eficiente ante las necesidades tanto del estudiantado, profesorado como de la comunidad educativa en general. El ámbito de actuación de la USE, se centra en cuatro áreas: Información, Orientación, Atención a la Diversidad, Profesorado.

Su objetivo general es contribuir a la mejora de la docencia y de los estudios, concretándose en:

- Contribuir a promover un modelo educativo universitario propio, con el cual podamos identificarnos los miembros de esta Universidad.
- Colaborar en la mejora de la calidad de los servicios educativos que se dan en nuestra universidad
- Orientar y asesorar técnicamente a los miembros de la comunidad universitaria involucrados en el proceso docente, facilitándoles aquellos conocimientos, herramientas y metodología educativa que redunde en la mejora de la docencia.
- Favorecer la satisfacción y la calificación educadora de las personas encargadas de gestionarlos y desarrollarlos.
- Integrar y dar apoyo a los diferentes proyectos que respondan a las finalidades anteriores.
- Recabar de los órganos competentes la asignación presupuestaria de personal e infraestructura para que el Servicio se desarrolle satisfactoriamente.

La diversidad y la interdependencia de las funciones de la USE exigen una actuación integradora y coordinada de diversas áreas técnicas:

1.- Área Técnica de Información:

Uno de los ámbitos de trabajo es la información académica al estudiante, que se ofrece desde el InfoCampus y se gestiona en la Unidad de Búsqueda y Distribución de la Información.

Ofrece información al estudiante sobre becas y ayudas, cursos, cursos de verano, jornadas, seminarios, conferencias, extranjero (becas, cursos, jornadas...), revistas, alojamiento, otras universidades.

2.- Área Técnica de Orientación:

Esta área tiene dos apartados, uno referido a la Orientación ANTES de la entrada en la Universidad Y la orientación durante la etapa universitaria.

En cuanto a los aspectos a destacar en la etapa de ANTES tenemos: Jornadas de Puertas Abiertas, tanto para estudiantes como para padres. Programa de Coordinación con la Enseñanza Secundaria (140 orientadores de IES y 115 Institutos) Práctica a la UJI. (participan 1800 alumnos de Secundaria) Acceso a la Universidad para mayores de 25, 40, 45 años. Grupo de Innovación Educativa de Orientadores de enseñanza Secundaria. (26 Orientadores)

Especial mención merecen, por una parte, la web de Transición de Secundaria- UJI, en la que a través de los perfiles de Alumno, Profesor, Padres, Orientadores se ofrece toda la información que se necesita para que los estudiantes preuniversitarios puedan tomar sus decisiones de manera realista y adecuada a sus necesidades. Y por otra, Las monografías correspondientes a cada uno de los 31 grados que oferta la UJI, donde se encuentra una información completa de lo que implica estudiar ese grado (Qué es, Plan de estudios, Organización de los estudios, Vías de acceso, Procedimientos de admisión, Metodología docente, Prácticas externas, Movilidad, Programas de intercambio, Salidas profesionales, Cómo continuar la formación, Guía para tomar la decisión adecuada en la elección de uno u otro grado)

Uno de los aspectos que nos demuestra que este trabajo conjunto con los orientadores de los Centros de Educación Secundaria ayuda a dar una buena respuesta a los estudiantes, lo hemos visto reflejado en una encuesta que se les

realiza a los alumnos durante el proceso de matrícula. Aquí se les pregunta *¿Cómo conseguiste la información sobre la carrera a la que te vas a matricular?*, de entre las diferentes opciones (un amigo, un familiar, ferias educativas, jornadas, etc.), en los últimos años, la más señalada es “A través del orientador del Instituto”.

Respecto a la Orientación DURANTE la etapa universitaria, hay que mencionar, entre otras, Jornadas de Acogida, Programa Estudia e Investiga (formado por estudiantes de primero de carrera que obtuvieron un alto rendimiento académico en Secundaria, estos estudiantes se integran en equipos de investigación consolidados de la UJI, así tenemos 64 equipos de investigación y 101 estudiantes). Plan de Acción tutorial- PATU., en el que participan los 31 grado de la UJI, con la participación de 43 Profesores tutores, 184 alumnos tutores y 1362 alumnos tutorizados de Primero. Programa de Rendimiento Académico. Asesoramiento Personalizado, Asesoramiento al terminar los estudios de Grado.

3.- Área técnica de Atención a la Diversidad.

El programa de Atención a la Diversidad pretende dar apoyo académico a los miembros de la comunidad universitaria que presentan algún tipo de necesidad educativa específica (NEE) y a su profesorado.

Las acciones se centran en: Universidad Accesible, Programa INCLOU, Programa de Radio, Cursos de Formación y sensibilización

Actualmente, se atiende de manera personalizada a 280 estudiantes y 4 profesores. Las principales necesidades educativas hacen referencia a aspectos: auditivos, visuales, enfermedades crónicas, TDH, Asperger, Dislexia

4.- Área Técnica Profesorado

Está área tiene dos vertientes, la relativa a la Formación del Profesorado y la correspondiente la Innovación Educativa.


Respecto a la primera, la formación se lleva a cabo en la oferta de cursos (30) haciendo referencia tanto a la formación permanente del profesorado como a la formación del profesorado novel. Así mismo, se contempla una formación específica para Cargos Académicos.

En cuanto a la segunda, las acciones se centran en: Proyectos de innovación Educativa (PIE)- 106 proyectos en los que participan 694 profesores - , Grupos de Innovación Educativa-GIE (85)- , Seminarios Permanentes de Innovación Educativa – SPIE (21) -.

En definitiva, la USE aglutina unos servicios dirigidos por políticas globales de actuación, planteándose una estructura central y unificada.

III.- Evaluación de la calidad de los servicios de orientación en las Universidades.

Una idea plenamente consolidada (Álvarez-Rojo y Lázaro, 2002; Vidal y cols., 2002) es que la Orientación es un indicador decisivo de la calidad universitaria. Sin embargo, hasta ahora en España no se la consideraba como un sistema planificado que debiera ser evaluado sistemáticamente. Estados Unidos es el país que mayor atención presta al sistema de apoyo y orientación, a pesar de que algunas de sus agencias que evalúan la calidad académica no incluyan aspectos relacionados con la atención a la diversidad, el sistema de quejas, la orientación psicológica y las actividades culturales (Vieira, 2008). En España, la evaluación de la calidad universitaria corre a cargo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y/o sus agencias autonómicas. Como consecuencia, el desarrollo de la orientación, en sentido amplio, depende, en buena medida, de la sensibilidad o el conocimiento que de ella tengan los órganos rectores de cada universidad (Sánchez y cols., 2008).



Aunque se reconoce que desde muchas universidades españolas se está considerando la orientación como un elemento de calidad, ésta debe ser objeto de una mayor atención y de dotación de medios (Sánchez y cols., 2008). Y sobre todo, se hace necesario un marco regulador que organice la orientación y la desarrolle en todos sus frentes, académico, profesional y personal y el seguimiento de la misma desde las Agencias de Evaluación de la Calidad.

De este modo, la idea de que la orientación universitaria debe ser entendida como un sistema de apoyo y orientación al estudiante, planificado, organizado e institucionalmente atendiendo, tanto a las tendencias del sistema de educación superior, como a las peculiaridades de cada institución. Este sistema organizado por la universidad debe ser evaluado con el fin de mejorar el servicio que ofrece a los estudiantes y rendir cuentas a la sociedad sobre su desempeño.

Ahora bien, en aquellos países donde la evaluación de la calidad de las instituciones universitarias ha alcanzado gran prestigio, se aprecia como la evaluación de la calidad de los Servicios de Orientación de dichas instituciones tienen gran peso dentro de la evaluación global de la Universidad.

En éste ámbito, queremos destacar el trabajo de Vieira (2008) donde lleva a cabo un estudio comparativo de los criterios de calidad que contemplan instituciones universitarias de países como Reino Unido, EEUU y España. Los dos primeros los escoge ya que son todo un referente en el campo de la evaluación. A partir de este estudio, Vieira realiza una propuesta muy interesante de un modelo de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Orientación aplicable a las universidades españolas.

Este modelo propone trece criterios para la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario. Estos criterios se aglutinan en un modelo explicativo y se concretan con una definición amplia de su significado, su alcance (inicio y término) y una propuesta de evidencias que permitan confirmar su cumplimiento. Los trece criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario hacen referencia exclusivamente al conjunto de aspectos que debe tener en cuenta una institución al organizar el apoyo y la orientación que reciben sus estudiantes

Los criterios se organizan en una secuencia temporal en función del momento en el que se encuentre el estudiante: inicio de los estudios universitarios, permanencia en ellos y, por último, inserción en el mercado laboral.

1.- *Organización Institucional*. La institución organiza de forma coordinada las actuaciones relacionadas con el apoyo y la orientación al estudiante.

2.- *Ingreso*. La institución orienta al estudiante sobre el perfil de ingreso, los criterios de admisión y los procesos administrativos correspondientes

3.- *Acogida*. La institución ofrece actuaciones de atención y acogida a los estudiantes de nuevo ingreso.

4.- *Itinerario*. La institución orienta a los estudiantes sobre la organización de su itinerario curricular y su progreso académico.

5.- *Apoyo Aprendizaje*. La institución realiza actuaciones de orientación académica y apoyo al aprendizaje

6.- *Programas*. La institución ofrece información sobre los programas de las asignaturas.

7.- *Prácticas Profesionales*. La institución orienta al estudiante sobre la realización de prácticas profesionales en empresas o instituciones.

8.- *Apoyo Diversidad*. La institución desarrolla actuaciones para atender a las necesidades específicas de los estudiantes.

9.- *Apoyo asistencial*. La institución ofrece apoyo asistencial a los estudiantes (becas, alojamiento, salud..)

- 10.- *Movilidad*. La institución orienta a los estudiantes sobre programas de movilidad.
- 11.- *Actividades extracurriculares*. La institución orienta al estudiante sobre las actividades extracurriculares que ofrece.
- 12.- *Transición*. La institución desarrolla actuaciones para orientar al estudiante en su transición laboral.
- 13.- *Garantía de Calidad*. La institución informa al estudiante sobre la posibilidad de participar en los sistemas de garantía de calidad.

Teniendo en cuenta dicho modelo, hemos llevado a cabo la Evaluación de la Unitat de Suport Educatiu (USE) de la Universitat Jaume I tomando como base el Plan Estratégico de la USE. Este consta de 14 objetivos, ajustándose cada uno de ellos al campo de aplicación, indicadores, metas, objetivos y temporalización.

Los objetivos son medidos según las metas propuestas y los valores conseguidos. Sin embargo hay una variable que es constante en todos, la satisfacción de los usuarios. Esta se mide a través de escalas Lickert de 1 a 5, los resultados en todos los objetivos se sitúa en el intervalo 4-5.

En definitiva, podemos afirmar que la evaluación de la USE de acuerdo al modelo de Vieira es positiva, si bien creemos que nuestra amplitud de objetivos, como por ejemplo el trabajo con los orientadores de Secundaria, debería contemplarse en el modelo de manera más explícita. Así mismo, podemos apreciar que si utilizamos la guía de la Agencia americana Nortwest (la más exigente en la evaluación de los Servicios de Orientación universitarios), la USE sigue obteniendo buenos resultados en su evaluación.

IV- En definitiva

Los últimos estudios internacionales realizados por la OECD (Organisation for Economic Co-Operation and Development), la Comisión Europea y el Banco Mundial. Respecto a la relevancia actual de la Orientación ponen de manifiesto que: *“la Orientación se refiere a los servicios y actividades de ayuda a las personas, de cualquier edad y en cualquier momento de sus vidas, en aspectos referentes a su educación, su formación, opciones de empleo y gestión de su carrera. Estos servicios se pueden encontrar en las escuelas, universidades y colegios, en centros de formación, en los servicios públicos de empleo, en el lugar de trabajo, en el sector voluntario o de la comunidad y en el sector privado. Las actividades se pueden llevar a cabo de forma individual o en grupo, y pueden ser presenciales o a distancia (incluidas las líneas de ayuda y servicios basados en la Web). Estos incluyen la provisión de información (en papel, basadas en las TIC u otras formas), la evaluación y herramientas de autoevaluación, entrevistas de asesoramiento, programas de educación para la carrera (para ayudar a las personas a desarrollar su autoconocimiento, conciencia de oportunidades y capacidades de gestión de la carrera), los programas de pruebas (de las opciones antes de elegir), los programas de búsqueda de trabajo, y servicios de transición.* □

De ahí que, no podemos quedarnos en el ámbito únicamente descriptivo, sino que el reto que la Sociedad del Siglo XXI nos presenta es ofrecer un Servicio de calidad. Al respecto, y teniendo en cuenta diversos informes de la Unión Europea, destacamos que el Servicio de Orientación en la universidad contemple una serie de directrices, tales como:


- Exigir a los profesionales que tengan las competencias necesarias para desempeñar las tareas de orientación.
- Definir claramente las normas que han de cumplir estos servicios, alguna forma de controlar si un servicio cumple con estas normas, y, cuando esto no ocurra, un procedimiento a seguir para lograr el cumplimiento de las normas vigentes.
- Asegurarse de que los materiales de orientación utilizados reúnen los criterios de calidad establecidos por técnicos especializados.

- Considerar qué normas se podrían utilizar para acreditar a los servicios de orientación.
- Mejorar la calidad de los servicios al exigir niveles más altos en la formación inicial y permanente del personal de los servicios de orientación.

Ahora bien, la literatura científica sobre orientación está llena de estudios con teorías para realizar buenas prácticas, pero es necesaria la existencia de investigaciones que las pongan en práctica, demostrando su eficacia y efectividad.

V.- Referencias

- Álvarez Rojo, V. y Lázaro, A. (Coords.) (2002). *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Aljibe.
- Álvarez, M. y Fita, E. (2005). La intervención orientadora en la transición Bachillerato-Universidad. *Bordón*, 57 (1), 5-26.
- Blimling, G.S. (2000). Accountability for Student Affairs: Trends for the 21st Century. En C. Johnson, & H. Cheatham (Eds.), *Higher Education trends for the next century: a research agenda for student success*. American College Personnel Association. Recuperado el 15 de enero de 2008 de www.acpa.ncheedu/se-iorscholars/trends/trends.htm
- BOE (2010). *Real Decreto* 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (nº 318).
- Bricall, J. (2000). *Informe Universidad 2000*. Madrid: Patronato de la Conferencia de Rectores.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2005). *Propuesta de recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente*. Bruselas, 10 de noviembre de 2005.
- Flores, R. (2010). Psicología y Orientación Vocacional. Estudio Cientimétrico. Un reto en la Formación del Orientador Europeo del siglo XXI. *Tesis Doctoral* (no publicada). Universitat Jaume I.
- Flores, R., Gil, J.M., Caballer, A. y Martínez, M.A. (2011). *Propuesta de diseño de un portal Web Europeo de Orientación Vocacional: UJI-Orienta*. Educación, Aprendizaje y Desarrollo en una Sociedad Multicultural.
- Gil, J.M. (2002). El Servicio de Orientación en la universidad. *Tendencias Pedagógicas*, 7, 137-154.
- Gil, J.M. y Flores, R. (2009). La Universidad del S. XXI: el reto de la armonización europea. En J.M. Gil, L. Lapeña, y R. Flores (Eds), *Experiencies d'aprenentatge. Formació de persones adultes i Universitat* (pp. 23-40). Castellón, España: Publicacions de la Universitat Jaume I
- Gil, J.M. y Flores, R. (2011). Los nuevos roles del Orientador en el siglo XXI. En M.L. Sanchiz, M. Martí, y I. Cremades (Eds) *Orientación e intervención educativa. Retos para los Orientadores del Siglo XXI* (pp. 47-69). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Ministerio de Educación y Ciencia (2008). *Análisis de los servicios de información, orientación y apoyo proporcionados por las universidades y utilización de los mismos por los universitarios*. Proyecto EA2007-0235. Madrid: Fundación Universidad Empresa.
- Mora, R. (2008). Conducta y Asesoramiento Vocacional/Preprofesional de los estudiantes universitarios: variables individuales del desarrollo de la carrera y servicios institucionales. *Tesis Doctoral*. Universidad de Valencia.

- 
- Rodríguez-Moreno, M.L. (2002). *Hacia una nueva orientación universitaria*. Barcelona: Ediciones Universidad de Barcelona
- Sánchez, M. F.; Guillamón, J. R.; Ferrer, P.; Villalba, E.; Martín, A. M. y Pérez, J. C. (2008). Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo. *Revista de Educación*, 345, 329-352.
- Sanz, N. (2001). *Orientación universitaria: asesoramiento académico personal*. Premios nacionales de investigación educativa 2000 (pp. 103-127). Madrid: Secretaria General Técnica.
- Saúl, L.A.; López, M.A. y Bermejo, B.G. (2009). La Orientación educativa en las Universidades españolas: de la Orientación laboral y vocacional a la atención psicológica. *Acción Psicológica*, 6(1), 7-15.
- Vidal, J.; Díez, G. y Vieira, M^a. J. (2001). La oferta de los servicios de orientación en las universidades españolas: innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria. *Dpto. Filosofía y Ciencias de la Educación. Universidad de León*. Recuperado de <http://www3.unileon.es/dp/amide/inves/publi/Servori.pdf>
- Vidal, J.; Díez, G. M. y Vieira, M^a. J. (2002). La oferta de los Servicios de Orientación en las Universidades españolas: innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria. *Revista de Investigación Educativa*, 6(1), 17-40.
- Vieira, M^a. J. (2008). Criterios para la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario: revisión y propuesta. *Revista de Educación*, 345, 399-423.