

## ROL DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN EN UNIVERSIDADES DE FRANCIA, EE.UU., CANADÁ, REINO UNIDO Y ESPAÑA

Raquel Flores Buils, José Manuel Gil Beltrán y Antonio Caballer Miedes

Universitat Jaume I

Con la implantación del nuevo modelo universitario del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), los Servicios de Orientación en la Etapa Terciaria son imprescindibles como apoyo a los estudiantes en aspectos académicos, personales, toma de decisiones, itinerarios y salidas profesionales. Este estudio se ha llevado a cabo a través del análisis cualitativo de la información que ofrece la página Web de estos servicios en universidades de España, Francia, Estados Unidos, Canadá y Reino Unido. Para ello, se ha diseñado una rejilla de evaluación que consta de una parte general (visibilidad, navegación, enlaces, etc.) y otra específica relativa al campo de la orientación (futuros estudiantes, familia, alumni, etc.). Los resultados obtenidos nos permiten conocer cuáles son los aspectos importantes que se deben contemplar en todo Servicio de Orientación Universitario, así como generar un modelo de Servicio de Orientación para las Universidades españolas.

**Palabras clave:** Educación terciaria, Servicios de orientación universitarios, TIC, Orientador universitario.

With the introduction of the new European Higher Education Area (EHEA) university model, Guidance Services in Tertiary Education are essential to support students in academic, personal, decision-making aspects and for professional journeys and stays. This study was based on qualitatively analysing the information offered about these services on the web sites of universities in Spain, France, the United States, Canada and the United Kingdom. For this purpose, a repertory grid was designed, which comprises a general part (overview, browser, links, etc.) and a more specific one relating to the field of guidance (future students, family, alumni, etc.). The results obtained allow us to know not only the important aspects that must be considered in all University Guidance Services, but also how to construct a Guidance Service Model for Spanish universities.

**Key words:** Higher education, University guidance services, ICTs, University counsellor.

**E**n 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.

A la hora de dar una respuesta orientadora a una transición de naturaleza compleja, donde toma máxima validez el principio de aprender a aprender y la necesidad de un profundo conocimiento de la trayectoria personal y profesional del alumnado, y la necesidad de apostar por una formación básica y por el desarrollo de habili-

dades de liderazgo, comunicación y creatividad, además de la necesidad de adaptación al cambio, es necesario tener en cuenta la nueva realidad de la educación universitaria. Álvarez y Fita (2005) señalan las siguientes características del nuevo escenario: a) Una mayor diversidad del alumnado universitario, b) Máxima validez del principio de aprender a aprender, c) Implantación de nuevas formas-vías de aprendizaje, d) Incremento de la optatividad de los planes de estudio, e) La educación a lo largo de la vida, f) La necesidad de la actualización de conocimientos profesionales, g) Trayectorias educativas menos lineales, h) La caducidad de los conocimientos tecnológicos, i) Necesidad de innovar y de adaptación al cambio, j) Necesidad de integrar nuestro sistema universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Este nuevo escenario educativo, garantizará al alumnado unos conocimientos profesionales suficientes y actualizados, además de proporcionarle una formación que le prepare para la vida. Para ello, el alumnado necesitará de un apoyo para integrarse socialmente al nuevo contexto educativo, identificarse con la institución, afrontar las nuevas exigencias académicas, etc., lo cual le reque-

---

Correspondencia: Raquel Flores Buils. Universitat Jaume I.  
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. 12071 Castellón. España.  
E-mail: flores@psi.uji.es



rirá la ayuda de todos los agentes implicados para definir su proyecto personal y profesional.

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 necesaria 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 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. Todo ello desde la perspectiva de la prevención.

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.

Estos servicios 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).

En la conferencia de Lisboa se puso de manifiesto la importancia de la Orientación Vocacional en el proceso de transición entre la Educación Secundaria y la Universidad, así como de ésta al mundo laboral. Así mismo se constata como el asesoramiento es especialmente importante en lo relativo al *aprendizaje a lo largo de la vida* y en la *atención a la diversidad*, con el fin de no generar desigualdades sociales.

Por otro lado en la conferencia de Bergen, se hizo especial hincapié en que los gobiernos dotasen a las Universidades de estos servicios para atender a los estudiantes. En definitiva, los Servicios de Orientación habría que extenderlos al Tercer Ciclo y que tuviesen también como uno de sus objetivos favorecer la empleabilidad.

Con el fin de obtener una visión lo más general posible de cómo se encuentra organizado el Servicio de Orientación Universitario, optamos por llevar a cabo un estudio a través de las universidades de distintos países: Francia, Estados Unidos, Canadá, Reino Unido y España.

## MÉTODO

### Participantes

Las universidades analizadas de cada país son:

- ✓ *Universidades de Francia*: París 3; París 12; Lyon 2; Montpellier 1
- ✓ *Universidades de EEUU*: Oklahoma; The Shawnee State (Ohio); Minnesota; Illinois
- ✓ *Universidades de Canadá*: Montreal; Toronto; Vancouver; Saskatchewan
- ✓ *Universidades de Reino Unido*: Manchester; Queen Mary (Londres); Newcastle; Oxford
- ✓ *Universidades de España*: Universidad de Alicante, Universidad de Almería, Universidad de Barcelona, Universidad de Extremadura, Universitat Jaume I, Universidad de La Laguna, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Universidad de Oviedo, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad Ramón Llull, Universidad de Valencia y Universidad de Valladolid

Para la selección de las universidades de Francia, Estados Unidos, Canadá y Reino Unido, tuvimos en cuenta la información recogida a través de diversos informes de la Comisión Europea, FEDORA (*Forum Européen de l'Orientation Académique*), así como de artículos de revistas que hacían especial mención a estas universidades en relación al buen funcionamiento de sus Servicios de Orientación, citándolas como ejemplos de buenas prácticas.



Para la selección de las universidades españolas utilizamos como referencia las universidades participantes en el Grupo de Investigación de Asesoramiento vocacional / profesional universitario –GIAVPU– (Mora, 2008), así como el conocimiento de la realidad universitaria a través de nuestra propia experiencia profesional.

### Instrumentos

De cada universidad, llevamos un análisis del citado servicio a través de la información que ofrecía la Web en cuestión.

Para el estudio descriptivo de dicha Web diseñamos una rejilla de evaluación con una serie de indicadores, que nos dieran una información lo más aproximada posible de las funciones que el servicio de orientación ofrece. La rejilla consta de dos partes, una general, en la que aparecen aspectos tales como:

- ✓ Visibilidad del servicio dentro de la Web de la Universidad
- ✓ Navegación
- ✓ Denominación del servicio
- ✓ Identificación de funciones, tales como asesoramiento, consejo clínico, empleo, etc.
- ✓ Identificación personal de los profesionales del servicio, como son su fotografía y curriculum adecuado a su trabajo
- ✓ Búsqueda de datos dentro de la Web
- ✓ Existencia de enlaces de interés
- ✓ Ubicación física del servicio en el campus

Y, otra específica de Orientación, en la que analizamos la información referente a:

- ✓ Futuros estudiantes
- ✓ Familia / padres
- ✓ Antiguos alumnos / amigos de la universidad
- ✓ Orientación durante el periodo universitario:
  - a) estudiantes de primer curso
  - b) Orientación personal
  - c) Presentación on-line
  - d) recursos
  - e) Tutorías
  - f) *Counselling*
- ✓ Empleo
- ✓ Centro de documentación

### RESULTADOS

#### Universidades francesas

Respecto a los aspectos generales, la visibilidad dentro de la Web es muy buena, ya que es muy fácil identificar

el servicio de orientación, ya que posee el mismo nombre para todas las universidades francesas: *Service Commun universitaire d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle (SCUIO-IP)*.

Su navegación interna es muy fácil, ya que se encuentran agrupadas todas sus funciones en bloques, siendo los enlaces muy útiles a la hora de ampliar o concretar más la información.

El personal que atiende el servicio, viene personalizado con una foto y una pequeña descripción sobre el área que atienden (orientación vocacional, académica, empleo, etc.), además aparecen sus correos electrónicos, teléfonos, fax y ubicación en el campus del responsable del servicio.

Las personas que atienden en este servicio, son especialistas en orientación, consejo (clínico), empleo y apoyo administrativo de técnicos de información.

Hay un buscador en la Web de estas universidades que permite acceder directamente a los diferentes servicios.

Respecto a los aspectos específicos:

- ✓ Futuros estudiantes: Todas las universidades mantienen relación con los estudiantes de secundaria. El *Service Commun universitaire d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle (SCUIO-IP)*, trabaja conjuntamente con los servicios de orientación de los institutos, con los que se llevan a cabo acciones de puertas abiertas, visitas, sesiones informativas, etc., atendiendo tanto a estudiantes, como a orientadores, profesores y/o padres.
- ✓ No hemos encontrado ninguna referencia a la figura del antiguo estudiante / amigo de la universidad.

En cuanto a la orientación durante el periodo universitario tenemos:

- ✓ Ofrecen especial atención a los estudiantes de primer curso de carrera, para facilitarles su adaptación y prevenir su fracaso académico.
- ✓ Permite asesoramiento personal a través de entrevistas individualizadas.
- ✓ Existe orientación on-line a través de programas específicos como: Inforizon; y fundamentalmente, a través de Le CyberSCUIO.
- ✓ Recursos informáticos como: Pass Avenir.
- ✓ Tutoría: tiene gran importancia la tutoría por pares
- ✓ Hay una clara diferencia entre los orientadores vocacionales y los clínicos: *Counsellors d'orientation Psychologues (COP)*.
- ✓ Tiene un gran peso dentro del servicio el área de Empleo, tratando ampliamente la temática de la Inserción Profesional.
- ✓ Poseen un centro de Documentación muy bien dotado, tanto de consulta directa como on-line.



### Universidades americanas

Respecto a los aspectos generales, la visibilidad de las Webs del servicio es muy buena, añadiendo una importante información gráfica (fotografías, vídeos, etc.), tanto del servicio de orientación (localización dentro del campus y servicios que posee), como de la universidad.

Tanto la navegación como la identificación personal de los miembros de estos servicios, siguen las mismas pautas que las páginas Web de las universidades francesas que hemos visto anteriormente.

La denominación de estos servicios en las diferentes universidades no es única (*Career Services*, *Career*, Web de la universidad seguida de *Orient*), sin embargo tienen todas un buscador que a través de "Career", nos localiza todos los servicios de orientación.

Los enlaces, son muchos y muy interesantes, especialmente los que hacen con servicios estatales, industria, asociaciones, etc.

Respecto a los aspectos específicos:

- ✓ Futuros estudiantes: dan gran importancia a este tema, siendo muy común la incorporación de una visita virtual al campus. Se relacionan con los centros de Bachillerato. La visita real al campus, suele llevarse a cabo los fines de semana (a lo largo de todo el año), con la participación de los orientadores de la universidad y alumnos universitarios de cursos posteriores. Tienen diseñado un programa específico de orientación dirigido tanto a los estudiantes que quieren acceder a la universidad como a sus padres.
- ✓ Familia y padres: desde antes de iniciar estudios universitarios ya hemos apreciado como a la familia se le presta especial atención como parte importante de la elección de estudios de sus hijos.

En la etapa universitaria, los padres tienen dentro de la Web de la universidad (en la barra de herramientas) un bloque exclusivo para ellos, donde se les ofrece toda la información que ellos necesitan así como un enlace al servicio de orientación de dicha universidad. Así mismo adquiere gran importancia y tienen mucha influencia dentro de la universidad las asociaciones de padres. Finalmente, hay programas específicos de orientación dirigidos tanto a los padres de alumnos de primero de carrera y su continuidad a lo largo de este periodo educativo.
- ✓ Antiguos alumnos / amigos de la universidad: son una parte muy importante de la organización de la universidad, juegan un papel muy activo y también tienen en la barra de herramientas un bloque dedicado a ellos.

Su papel es muy apreciado como dinamizador de la vida universitaria, ahora bien, si nos ceñimos al ámbito de la orientación, sus acciones se centran en: como tutores de alumnos universitarios; mentores de prácticas; papel activo en la inserción laboral; influencia de sus asociaciones en el ámbito político y social relacionado con la universidad; participación en sesiones de información y finalmente, como alumno embajador cuando se van a vivir a otro Estado o bien a otro país. En cuanto a la orientación durante el periodo universitario tenemos:

- ✓ Atención especial a los alumnos de primero de carrera.
- ✓ La orientación personal a través de entrevistas individuales (es muy utilizada por los estudiantes), que son muy fáciles de acceder por parte de los estudiantes, ya que los orientadores se encuentran distribuidos, dentro del campus en: servicios centrales y en las distintas facultades. Ello es posible debido a que estos servicios son contratados a empresas externas a la universidad.
- ✓ Adquiere gran importancia la orientación *on-line*, utilizando diversos instrumentos como: DISCOVER, SIGI-3, FOCUS, OKCIS.
- ✓ Los recursos informáticos también son muy utilizados en la orientación vocacional; fundamentalmente test en línea como: *Strong*, MBTI, SDS, etc. Por otro lado, aparece la utilización de las redes sociales como el *twitter* y *facebook*, en las tareas de orientación e información.
- ✓ La tutoría es llevada a cabo por: estudiantes de cursos superiores, profesores, orientadores. Hay que destacar que en alguna universidad empieza a ponerse en funcionamiento la tutoría *on-line* de 24 horas.
- ✓ El campo clínico (*counselling*) adquiere gran importancia y está más desarrollado que el de Orientación Vocacional. Se presta gran atención a los posibles problemas que el estudiante puede presentar, habiendo mucha documentación preventiva *on-line*, y el apoyo de consejeros clínicos especialistas según la problemática planteada (suicidio, sexual, alcohol, etc.). Asimismo suelen tener un teléfono de emergencia 24 horas, que se anuncia en los foros en que generalmente el estudiante universitario participa.
- ✓ Empleo: el área de empleo está muy bien estructurada y desarrollada y es una de las características que "vende" la universidad como indicador de calidad. De ahí el apoyo de fundaciones de antiguos alumnos y



amigos de la universidad. Aquí la orientación *on-line* es la que predomina, adquiriendo especial relevancia el programa "Explora tu futuro".

- ✓ Centro de Documentación: los recursos documentales son muy amplios, teniendo un servicio central (generalmente con muchos ordenadores) que permiten al estudiante acceder a un elevado número de lugares para conseguir la información que necesita.

En muchos casos estos servicios suelen ser gratuitos para los estudiantes, por lo que el único requisito es el acceso a través de las contraseñas de alumnos que les da la universidad. En otros, se tiene que pagar para poder acceder a determinados enlaces.

### Universidades canadienses

Respecto a los aspectos generales, las universidades canadienses siguen la misma línea que las citadas anteriormente (francesas y americanas). La diferencia se encuentra en la denominación, ya que hay que ver el área de procedencia, así las francófonas utilizan la denominación de *Orientation Scolaire et Professionnel*, mientras que las anglófonas, utilizan *Career Counsellors*.

La ubicación de estos servicios en el campus, es muy visible y destaca por la información que se ofrece tanto a los estudiantes como a los padres. Así mismo, aparece un calendario con las acciones más importantes.

Respecto a los aspectos específicos:

- ✓ Futuros estudiantes: se les presta una gran atención, ya que también en la barra del menú de la universidad se les dedica un bloque. Llevan a cabo talleres, seminarios de orientación, visitas y sesiones informativas. Trabajan con los orientadores de secundaria y llevan a cabo una semana de orientación. Como aporte interesante, aparece la figura del alumno embajador en secundaria, como parte de las actividades que realiza la asociación de alumnos de la propia universidad; así este alumno embajador tiene una atención horaria de lunes a jueves de 17:00 a 21:00 horas a través de Internet.
- ✓ Antiguos alumnos / amigos de la universidad: prestan especial apoyo a la inserción laboral de los egresados de su universidad a través de sus asociaciones. Así mismo colaboran en la semana de la orientación. También prestan apoyo a los estudiantes durante su estancia en la universidad.

Un aspecto a destacar respecto a los otros países, es que dentro de las universidades hay una acción dirigida a los antiguos alumnos que implica la formación permanente de estos.

En cuanto a la orientación durante el periodo universitario tenemos:

- ✓ Acciones de apoyo, información y orientación dirigidas a los estudiantes de primer curso.
- ✓ Orientación personalizada a través de profesionales de manera individual a través de entrevistas. Cuentan así mismo con programas de "planificación de la carrera".
- ✓ Poseen programas de orientación *on-line* al que el estudiante puede acceder, como por ejemplo "aprende a conocerte".
- ✓ Los recursos informáticos son muy parecidos a los utilizados por las universidades americanas, ya que utilizan pruebas de intereses, cuestionarios, test de personalidad, etc. Así mismo también aplican el *twitter*, *facebook*, como elementos de información y orientación.
- ✓ La tutoría que llevan a cabo es a través de alumnos de cursos superiores y es fundamentalmente académica, ya que se desarrolla a través de cada titulación.
- ✓ El área de *counselling*, adquiere al igual que en las universidades americanas mucha relevancia.
- ✓ Empleo: el área de empleo es una de las más importantes en el conjunto de servicios que ofrece la universidad, jugando un papel importante los antiguos alumnos. Hay una relación directa entre la propia universidad y diversas organizaciones y empresas para facilitar la inserción laboral de sus egresados. Así, uno de los proyectos más interesantes que están desarrollando las universidades en este campo es "proyecto Telémaco".
- ✓ Centro de Documentación: suelen poseer un centro de recursos general y otros por facultades. El acceso a estos recursos suele ser principalmente *on-line* y se habilitan grandes salas con ordenadores para el uso de los estudiantes.

### Universidades del Reino Unido

Respecto a los aspectos generales, a diferencia de los países anteriores las universidades inglesas que hemos consultado, se aprecia que su visibilidad dentro de la Web no es muy buena, teniendo dificultad el encontrar los servicios de orientación. Al mismo tiempo el buscador de la propia Web te lleva a *google* y no a la Intranet.

Una vez localizado el Servicio, su navegación suele ser fácil, aunque la organización de la información suele llevar a diferentes pantallas, por lo que se pierde la visión global de aquello que estamos buscando.



En cuanto a la denominación del servicio de orientación universitario, podemos decir que varía en cada universidad, por lo que tenemos que recurrir al término genérico "Career" y a partir de ahí, analizar los diversos servicios que hay y centrarnos en el de orientación. Por lo que respecta a su ubicación en el campus, no suele aparecer, ni tampoco el perfil de los profesionales que lo integran.

En definitiva, este análisis general, pone de manifiesto una clara diferencia con respecto a las universidades de los países analizados anteriormente, ya que, ni en lo visual, gráfico, ubicación, etc., se encuentran al mismo nivel que aquellas. Es decir, la Web de estos servicios debería mejorarse para facilitar su consulta.

Respecto a los aspectos específicos:

✓ Futuros estudiantes: respecto a éstos, el servicio de orientación universitaria, elabora abundante documentación informativa de modo on-line, permitiendo el acceso a la misma tanto a los futuros estudiantes como a sus padres, como a orientadores de centros de secundaria. Suelen llevar a cabo seminarios, siendo las visitas una parte importante de las acciones dirigidas a ellos. Éstas las realizan los estudiantes de cursos superiores. Así mismo también hay un alumno embajador de la propia universidad con su centro de secundaria de procedencia.

✓ Familia/padres: prácticamente siguen las mismas prácticas que en los estudios anteriores, si bien tenemos que hacer especial hincapié en las guías que específicamente se elaboran para los padres.

Un aspecto interesante que queremos resaltar, es la acción que llevan a cabo en la Universidad de Londres. Aquí las familias de antiguos alumnos albergan durante un fin de semana a una familia de un alumno de nuevo ingreso.

✓ Antiguos alumnos/amigos de la universidad: en las universidades inglesas es ya tradicional el apoyo que e implicación que los antiguos alumnos tienen hacia su universidad. En ellas el directorio de antiguos alumnos juega un papel importante en la sociedad, tanto para la inserción laboral de los egresados como el apoyo a la familia, así como ser mentor de los estudiantes durante su vida universitaria.

En cuanto a la orientación durante el periodo universitario tenemos:

✓ Tal como hemos venido apreciando a lo largo de este estudio, también las universidades del Reino Unido prestan especial atención al alumno de primero, especialmente en dos aspectos: en lo referente al rendi-

miento académico y por otra parte en cuanto a la orientación y toma de decisiones de sus opciones de elección de carrera.

✓ La orientación es muy personal a través de entrevistas individuales. Se tiende más a este tipo de acciones y no tanto a acciones de orientación grupal u on-line.

✓ Respecto a la orientación on-line se están desarrollando algunos programas para llevarla a cabo, si bien se encuentra en un estado incipiente. Al respecto, podemos citar el programa "Live Guidance System" como uno de los más aceptados en este campo.

✓ Los recursos informáticos se centran fundamentalmente en los test de personalidad y programas como el *Compass*. Así mismo se está empezando a utilizar el *twitter* y el *facebook* con las mismas funciones descritas anteriormente.

✓ Respecto a la tutoría, ésta suele ser llevada a cabo por alumnos de cursos superiores. Así en relación con los alumnos de primero la tutoría está más dirigida a facilitar la adaptación y el conocimiento de lo que es la vida universitaria. Mientras que en los últimos años, la tutoría suele ser más académica, al tiempo que aparece la figura del mentor (antiguo alumno) que le ofrece apoyo respecto a su futuro laboral.

✓ En cuanto al "Counselling", se encuentra al mismo nivel que las universidades estudiadas anteriormente. Sin embargo queremos resaltar que en las universidades inglesas aparece un número muy elevado de programas de autoayuda.

✓ Empleo: tienen un portal Web de empleo muy bien estructurado, en el que las asociaciones de antiguos alumnos y amigos de la universidad juegan un papel muy importante. Así mismo, se destaca una atención muy personalizada para ayudar al estudiante a conseguir su inserción laboral. Hay bastante documentación on-line y muchos enlaces.

✓ Centro de Documentación: poseen centros de documentación con muchos recursos tanto escritos como on-line, etc. En algunas universidades encontramos personal específico de ayuda, para que el estudiante pueda obtener un máximo rendimiento de estos recursos.

La documentación del centro está agrupada respecto a alumnos, padres y orientadores.

### Universidades españolas

En España, la falta de legislación en el ámbito universitario en materia de orientación y la proliferación rápida



de servicios de atención al estudiante, ha ocasionado que la organización de la orientación en las universidades se aleje del concepto de sistema institucionalizado.

No obstante, la ausencia de un marco legislativo no ha sido óbice para iniciar el proceso de institucionalización de la orientación universitaria que comenzó a finales de los sesenta con actividades orientadoras de corte psicotécnico. En la década de los noventa, la puesta en marcha en España de planes institucionales de evaluación de la calidad de las universidades promovió el inicio de acciones de mejora relacionadas con la acción tutorial en el ámbito institucional.

Tal como se constata en varias investigaciones, la práctica real de la orientación universitaria en nuestro contexto se caracteriza por constituir una realidad muy heterogénea de servicios, por tanto, el panorama de la orientación universitaria se muestra disperso, poco estructurado y escasamente sistematizado (Álvarez Rojo et al, 2000).

De las investigaciones que abordan esta temática destacamos:

- 1) Los resultados del estudio realizado por Vidal, Díez y Vieira (2001) muestran que se da una clara tendencia a informar (96%) y orientar (81%). No obstante, se han detectado otro tipo de objetivos que se dan en menor proporción, pero a los que se debe atribuir una presencia importante. 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.
- 2) En el informe realizado recientemente por el Ministerio de Educación y Ciencia "Análisis de los servicios de información, orientación y apoyo proporcionados por las universidades y utilización de los mismos por los universitarios" (Proyecto EA2007- 0235, 2008) se muestra el catálogo de servicios prestados en las universidades en cuanto a la información, orientación, apoyo y/o asesoramiento a los universitarios.

En dicho informe se aprecia que de los servicios menos extendidos entre las universidades estudiadas se encuentra el de orientación psicopedagógica. Según el informe sólo el 69% de las universidades prestan ese servicio. Es también, de los servicios menos conocidos. Sólo el 9.55% de los universitarios encuestados conoce la existencia de servicios de orientación psicopedagógica en su universidad. No obstante, 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.

- 3) El Grupo de Investigación de Asesoramiento vocacional / profesional universitario –GIAVPU- (Mora, 2008), desarrolló un proyecto sobre conducta y asesoramiento preprofesional a estudiantes preuniversitarios. En la investigación participaron doce universidades españolas (las que figuran en nuestra muestra) y obtuvieron una amplia información sobre la situación de las universidades españolas que formaron parte de la investigación, respecto a los servicios de orientación universitaria y en cuanto a la creación de los mismos, su funcionamiento, los fines y objetivos que pretenden y, en su caso, los programas o actividades que desarrollan.
- 4) En una reciente revisión de servicios dedicados a la atención personal, psicopedagógica y psicológica, en todas las universidades españolas (Saúl, López, y Bermejo, 2009), se concluye que se encuentran servicios de este tipo en el 68,91% de las universidades de nuestro país y muestra una evolución muy rápida y positiva de implantación de los mismos en los últimos años.

Si bien los estudios expuestos anteriormente nos dan una información de cuál es la situación del Servicio de Orientación Universitario en nuestro país es interesante aplicar la rejilla de análisis utilizada en el estudio de las Web de las universidades de otros países:

Respecto a los aspectos generales:

- ✓ Poseen poca visibilidad, ya que se encuentra en niveles muy internos dentro de la página Web de la universidad
- ✓ La navegación es dificultosa, ya que se encuentra muy ligada a links administrativos que "oscurecen" la información sobre el área de Orientación
- ✓ La denominación es excesivamente variada: Unidad de Apoyo Educativo, Servicio de Información, Servicio de Orientación al alumnado, Servicio de Asesoramiento y promoción del estudiante, Gabinete de Orientación Universitaria, etc.
- ✓ La identificación de las funciones, generalmente no existe o bien es muy confusa. Hay una ausencia mayoritaria de un directorio con sus funciones
- ✓ La identificación personal: fotos, descripción de funciones, responsabilidades, no suele ser habitual
- ✓ Hay un excesivo número de enlaces que más que facilitar dificultan la información



- ✓ Los buscadores dentro de la Web pierden eficacia al tener cada universidad una denominación distinta para su servicio de orientación.

En definitiva, estos aspectos generales se encuentran en un nivel de eficiencia muy por debajo del resto de las universidades analizadas anteriormente. Incluso, la mayoría de las veces, la propia Web principal de la universidad, genera cierta dificultad a la hora de buscar aquello que queremos encontrar.

Respecto a los aspectos específicos:

- ✓ Futuros estudiantes: aparece como un elemento clave en la Web del servicio. Todas las universidades presentan acciones relativas a actuaciones en secundaria, sin embargo dejan en un segundo plano acciones dirigidas al acceso para mayores de 25, 40 y 45 años, y la formación profesional. Así mismo, la información suele referirse más a aspectos administrativos que a acciones orientadoras.
- ✓ Familia / padres: no tienen entidad propia y no aparecen en la barra del menú de la universidad.
- ✓ Antiguos alumnos / amigos de la universidad: se contempla únicamente como asociación y como beneficiarios de determinadas acciones, eventos, etc., que se llevan a cabo en la propia universidad donde realizaron sus estudios. No suelen tener una implicación directa ni en acciones de orientación ni en acciones de inserción laboral.

En cuanto a la orientación durante el periodo universitario tenemos:

- ✓ Respecto a los alumnos de primero, no suelen haber acciones específicas de orientación, centrándose la mayoría de universidades en la Jornada de Acogida.
- ✓ La orientación personal a través de consultas individuales es poco habitual; si bien suelen realizarse más consultas de tipo informativo.
- ✓ Respecto a la orientación on-line: no hemos encontrado ningún programa de este tipo. Es cierto que algunas universidades realizan ciertas acciones on-line que podrían integrarse en un programa de orientación universitaria.
- ✓ Recursos informáticos: los existentes se encuentran en el mercado y podrían ser utilizados bajo pago, como cuestionarios de intereses, personalidad, etc.
- ✓ Tutoría: no aparece de manera explícita en la Web del Servicio. Actualmente, y con motivo de la aprobación del Estatuto del Estudiante, las universidades deberán dar respuesta, no solamente a la tutoría académica sino también a otro tipo de tutoría que podríamos deno-

minar como tutoría para el desarrollo personal y profesional.

- ✓ El área clínica suele estar presente en todas las universidades españolas, bien dentro del servicio de salud de la universidad, o del servicio de asistencia psicológica.
- ✓ Empleo: no suele estar incluido dentro del servicio de orientación, más bien constituye un servicio específico dentro de la universidad, dependiendo muchas veces de la Fundación Universidad-Empleo. También aquí encontramos diferentes nombres que identifican esta área: Oficina de Inserción Laboral, Centro de Información al Empleo, Oficina de Colocación y Promoción al Empleo, Oficina de Promoción de la Ocupación, Centro de Orientación e Información de Empleo, Servicio Integrado para el Empleo, Servicio de Orientación y Planificación Profesional, etc.
- ✓ Centro de Documentación: no suele existir en nuestras universidades un centro de recursos dedicado al tema de la orientación vocacional. Sería interesante que dentro de las bibliotecas universitarias se dedicara un "córner" a este tipo de documentación. Así como hubiese un enlace dentro del servicio de orientación a una Web específica dentro de la universidad que fuese sobre recursos documentales en este campo.

Una vez analizados los Servicios de Orientación de las universidades citadas anteriormente, presentamos la Tabla 1 destacando aquellos aspectos más representativos, con el fin de obtener una visión global de la configuración de dichos servicios.

## DISCUSIÓN

Del análisis descriptivo que hemos realizado sobre el Servicio de Orientación Universitaria en distintos países, ponemos de manifiesto las notables diferencias que hay entre los mismos, especialmente si hacemos referencia a la universidad española. Así, desde un punto de vista científico, podemos admitir que no es posible llevar a cabo una comparación entre ellos, ya que las diferencias culturales, sociales y de los propios sistemas educativos influyen de manera clara en la organización de dicho servicio. De ahí que una aportación importante de nuestro estudio es "conocer" lo que se está haciendo bien y poder implementarlo en las otras universidades, de manera que las mismas consigan un mejor desarrollo y aprovechamiento del servicio.

En estos últimos años, la Unión Europea da gran importancia al papel que el Servicio de Orientación Uni-





versitario tiene para poder desarrollar con éxito la formación académica y humana del estudiante.

Por nuestra parte, respecto a la universidad española, consideramos que el punto de partida debe ser que la identificación del Servicio de Orientación Universitario tenga la misma denominación en todas las universidades. Así proponemos "Servicio de Orientación Psicopedagógica y Profesional". Ello permitirá una rápida localización así como una mayor visibilidad dentro de la Web institucional.

En cuanto al contenido de la Web del Servicio de Orientación, proponemos que esta debería contemplar cinco áreas y sus respectivos campos. Ello constituiría la barra de herramientas de la página Web. Así tenemos: a) Asesoramiento a estudiantes, con los campos de: información, orientación (antes, durante y después del acceso a la Universidad), *counselling*, atención a la diversidad; b) Profesorado, con los campos de: formación a profesorado Novel, formación continua, atención a la diversidad; c) Empleabilidad, con los campos de: inserción laboral, yacimientos de empleo; d) Participación Social, con los campos de: alumni, familia, agentes sociales; e) Enlaces, con los campos de: Servicio de Orientación de Universidades españolas, Servicio de Orientación de Universidades de otros países, Servicios internos de la universidad, Servicios externos a la universidad, Bases de datos.

Ahora bien, para que el Servicio sea eficaz y eficiente es necesario que, por una parte la Web sea atractiva y fácil de navegar y por otra, que esté atendida por profesionales cualificados en el área de orientación, tales como psicólogos, pedagogos y psicopedagogos.

Por todo ello, 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.

Finalmente, somos conscientes que todas estas aportaciones se pueden llevar a cabo en la universidad española introduciéndolas de manera progresiva. Como ejemplo podemos citar a la Unidad de Apoyo Educativo (Universitat Jaume I) como Servicio que cumple muchas de las variables expuestas, además de cumplir con los estándares de calidad evaluados a través de Vieira (2008), en el que se tienen en cuenta los criterios de calidad de prestigiosas agencias de evaluación de EEUU y Reino Unido, entre otros.

**TABLA 1**  
**ASPECTOS MÁS RELEVANTES DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIOS**

<i>Universidades/Aspectos</i>	<i>U. Francia</i>	<i>U. EEUU</i>	<i>U. Canadá</i>	<i>U. Reino Unido</i>	<i>U. España</i>
<b>Visibilidad</b>	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena	Mala
<b>Denominación</b>	Común: SCUJO-IP	No común: Career...	Común: OSP CC	No común: Career...	No común:
<b>Profesionales</b>	Sí	Sí	Sí	Sí	No
<b>Orientación antes</b>	Contacto Centros de Secundaria	Programa específico	Alumno embajador	Alumno embajador	Contacto Centros de Secundaria
<b>Orientación durante</b>	- Orientación on-line - Tutoría	- Orientación on-line - Tutoría	- Orientación on-line - Tutoría	- Orientación on-line - Tutoría	Predomina la información - Tutoría
<b>Empleo</b>	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
<b>Alumni</b>	No	Sí	Sí	Sí	No
<b>Familia</b>	No	Sí	Sí	Sí	No
<b>Centro de documentación</b>	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular



## REFERENCIAS

- Álvarez Rojo, V. et al. (2000). Orientación en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la Universidad. En H. Salmerón y V. L. López (coord). *Orientación educativa en las Universidades*, (pp. 47-77). Granada: Editorial Universitario.
- 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](http://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).
- 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 Científico. 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. Comunicación presentada en el *VI Congreso Internacional de Psicología y Educación. Educación, Aprendizaje y Desarrollo en una Sociedad Multicultural*, Valladolid, España.
- Gil, J.M. y Flores, R. (2009). La Universidad del S. XXI: el reto de la armonización europea. En: Gil, J.M., Lapeña, L., Flores, R. Experiencias d'aprenentatge. Formació de persones adultes i Universitat. pp (23-40). Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Gil, J.M. y Flores, R. (2011). Los nuevos roles del Orientador en el siglo XXI. En: Sanchiz, M<sup>ª</sup>L, Martí, M. y Cremades, I. *Orientación e intervención educativa. Retos para los Orientadores del Siglo XXI*, pp (47-69). Tirant lo Blanch: Valencia.
- 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 (no publicada). Universidad de Valencia.
- Rodríguez Moreno, M.L. (2002). *Hacia una nueva orientación universitaria*. Barcelona: Ediciones Universidad de Barcelona.
- Sanz García, 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<sup>ª</sup>. 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 el 24 de marzo de 2009 de <http://www3.unileon.es/dp/amide/inves/publi/Servori.pdf>
- Vieira, M<sup>ª</sup>. J. (2008). Criterios para la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario: revisión y propuesta. *Revista de Educación*, 345, 399.

