

LAS FUNCIONES Y NECESIDADES DE ORIENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD: UN ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LAS OPINIONES DE UNIVERSITARIOS Y PROFESIONALES

*M^a Fe Sánchez**

Universidad Nacional de Educación a Distancia

RESUMEN

Se presenta en este trabajo una descripción comparada de las opiniones y percepciones de los colectivos de universitarios y de profesionales de la orientación, en torno a las necesidades, a las funciones y a la satisfacción de los usuarios con los servicios de orientación universitarios. Los datos, recogidos mediante encuesta sobre muestras representativas de cada grupo en las Universidades de la Comunidad de Madrid, ofrecen unos resultados que nos permiten un acercamiento a la realidad en este ámbito, a partir de la cuál, establecer una reflexión sobre la práctica de orientación.

Palabras clave: Universidad, Necesidades de orientación, Orientación académica, Orientación profesional, Orientación para la carrera, Servicios de orientación.

ABSTRACT

This article presents a compared description of the opinions and perceptions of university circles and guidance professionals on the needs and functions of university guidance services and their user's satisfaction. Data, collected by means of a survey made on representative samples of each group in the universities of Madrid region show results that let us approach reality in this field and therefrom make a reflection on guidance practice.

Key words: University, guidance needs, educational guidance, professional guidance, career guidance, guidance services.

* Doctora en Ciencias de la Educación y Orientadora del Centro de Orientación, Información y Empleo de la UNED. Ha participado en investigaciones dentro de la Orientación Universitaria y la Educación.

Introducción

Las funciones de orientación, en cada nivel educativo adquieren unas peculiaridades y tendencias que vienen determinadas, de un lado, por el corpus teórico que las fundamenta, y de otro, por las características y necesidades de las personas a las que está dirigida la acción orientadora. La concreción de estas funciones en el nivel educativo superior debe establecerse, como en cualquier organización educativa, teniendo en cuenta las opiniones y las necesidades de los usuarios. Sin embargo, en su génesis, los servicios de orientación de las universidades (bajo la denominación de *Centros de Orientación e Información de Empleo* –COIE–) se han basado en necesidades y demandas provenientes de la sociedad en general, con la finalidad básica de facilitar la **inserción laboral** de los recién titulados, a fin de paliar sus altas tasas de desempleo y subempleo, o el desajuste entre la formación universitaria y las exigencias del mundo laboral. Pero ante un objetivo tan concreto y limitado cabe, sin embargo, preguntarse si los universitarios necesitan orientación únicamente para la inserción laboral o si también precisan orientación en otros ámbitos.

Como señalaba **Rodríguez Espinar (1997: 27)**, para la calidad de la orientación entendida como satisfacción del usuario (dentro de los planteamientos de la «calidad total»), el grupo de interés más importante es el de los estudiantes, sus intereses y sus expectativas. En el estudio que aquí se presenta, basado en los resultados de una investigación de objetivos más amplios (**Sánchez, 1998**)¹, se analizan las necesidades y las funciones concretas de orientación, comparando las opiniones o percepciones de los colectivos de universitarios y de profesionales de la orientación. Los datos se recogieron mediante encuesta durante el primer trimestre de 1997, aplicando un cuestionario, previamente validado, a muestras representativas de cada grupo, pertenecientes a las Universidades de la Comunidad de Madrid.

Las dimensiones concretas de orientación

En el caso de las necesidades de orientación de los universitarios y, desde la reflexión en torno al análisis de necesidades, estimamos fundamentales –como decimos– dos criterios: por un lado, la percepción que sobre éstas tienen **los profesionales** implicados en el proceso de orientación; y por otro, la percepción de **los propios estudiantes**.

Cuando hablamos de **profesionales**, nos referimos a todos aquellos que están involucrados en el proceso de enseñanza y de orientación: desde las autoridades académicas, hasta los orientadores de los servicios y programas de orientación, pasando, naturalmente, por los docentes. Su opinión reviste una doble importancia: de una parte, porque su experiencia profesional y su relación permanente con el alumno no es en absoluto desdeñable, sino que, muy al contrario, puede contribuir a la identificación de aspectos relevantes; de otra, por cuanto el modelo, los objetivos y la dotación de los servicios de orientación en las Universidades, suelen ser decisión de éstos (de modo más o menos directo, según el estatus que ocupe cada uno).

1. Dicho estudio forma parte de otro más amplio, centrado en las necesidades y servicios de orientación universitaria en esta Comunidad autónoma.

Lo primero que hemos podido constatar es la escasez de estudios² que aborden las necesidades de orientación universitaria desde el punto de vista de los profesionales de las Universidades (autoridades, docentes, personal de los servicios/centros de orientación), cosa que contrasta con el número de estudios que abordan el tema desde el punto de vista de los propios estudiantes. En este sentido, **Castellano (1995)** observaba que la necesidad y funciones de los servicios no es sentida de igual forma por parte de toda la comunidad universitaria, y encontraba entre sus miembros posiciones muy dispares en torno a cuáles son las necesidades de la persona e incluso, sobre cuál es el papel de la Universidad. Es decir, la visión en torno a las necesidades y servicios de orientación se estaría ligando a la propia concepción del modelo educativo universitario.

Como decíamos, son más abundantes los estudios que tienen en cuenta el punto de vista de los estudiantes españoles sobre sus propias necesidades de orientación. Aunque con desigual rigor metodológico, la mayor parte de los trabajos consultados han utilizado la encuesta como forma de obtención de datos.

Las *muestras de estudiantes* están frecuentemente limitadas a una carrera, facultad o Universidad (**Hernández Fernández, 1987; Díaz Allué, 1989; Pérez Juste, 1990; De la Torre, 1991; Lobato y Muñoz, 1994; Castellano, 1995; Sebastián, Ballesteros y Sánchez, 1996; Villar, E. y otros, 1997; Ausín y otros, 1997**). El abanico de los aspectos analizados es variable de unas investigaciones a otras; así, unas estudian sólo variables que tienen que ver con la orientación profesional y laboral; otras, se refieren únicamente a elementos de tipo académico-educativo; y por último, aquellos trabajos que abarcan la triple dimensión orientadora (académica, profesional y personal), que son, a nuestro juicio, los más completos.

Los *resultados* obtenidos en los estudios no son fáciles de comparar, pues además de las diferencias muestrales y metodológicas, las variables se abordan con variados matices e incluso, desde conceptos divergentes de las mismas. No obstante, cuando los elementos estudiados se agrupan en torno a dimensiones más amplias (como son la orientación académica, profesional o personal), se observan coincidencias para las diversas Universidades, carreras y momentos, que pueden indicar la existencia de necesidades generalizadas de orientación.

Necesidades de orientación educativa, profesional y personal

Como ya señalábamos, algunos estudios se centran en la **dimensión profesional de la orientación y la inserción laboral**. En la Universidad Politécnica de Valencia, como evaluación de una serie de cursos (**Campillo, 1991**), se constató que los puntos más desconocidos se referían sobre todo a la *búsqueda de empleo* y como conclusión se recalca la necesidad de una formación en habilidades para el empleo, con la finalidad de ir adquiriendo confianza en sí mismo y saber lo que las empresas valoran.

Badenes (1994), realizó un análisis de las necesidades e intereses entre los titulados de la Universidad de Valencia y los agentes que proporcionan empleo. Entre los titulados se señalaba el brusco paso de la Universidad al mundo laboral; desconocían los mecanismos

2. Entre ellos, como destacable, hemos podido encontrar el estudio de **Arbizu (1994)** sobre la labor orientadora del profesor universitario, desde la perspectiva de los alumnos y del profesorado.

que rigen los procesos de selección; necesitaban apoyo y orientación en la búsqueda de empleo; y necesitaban que se les proporcionase una reflexión seria para establecer su objetivo profesional a corto y medio plazo. En opinión de los empleadores, los titulados poseían buenos conocimientos teóricos, pero presentaban un desconocimiento de *aspectos básicos de relaciones laborales*: confianza en sí mismos, capacidad de iniciativa, de comunicación y negociación, de liderazgo, aptitudes como fluidez verbal, capacidad de planificar y razonar, de seguir un orden lógico en el trabajo y capacidad de precisión en las tareas rutinarias.

Algunos estudios se refieren de modo más específico a variables relacionadas con la **orientación académica**. Entre ellos se encuentran los trabajos de **Latiesa (1989)** sobre los motivos de elección de carrera; **Grao y otros (1991)** sobre la demanda y rendimiento académico en la educación superior; de **Hernández Fernández y otros (1993)**, que estudiaba los determinantes de la elección de estudios; o de **Zamorano y Oliveros (1994)** sobre los influjos personales y los motivos de elección. Estos trabajos se describen en el apartado 3.3. al estar más centrados en aspectos o variables que modulan las necesidades de orientación.

Otra amplia serie de trabajos incluye las tres dimensiones –**académica, profesional y personal**– en el análisis de las necesidades de orientación. Aunque para su estudio y para la propia práctica orientadora, se delimitan o descomponen en elementos que, en realidad, son partes interrelacionadas de una necesidad global.

De este conjunto de investigaciones (**Díaz Allué, 1989; Echeverría y Rodríguez Espinar, 1989; Lobato y Muñoz, 1994; Castellano, 1995; Ausín y otros, 1997; Sebastián, Ballesteros y Sánchez, 1996**), se constata que:

- Existe un escaso conocimiento previo sobre los estudios elegidos.
- Las necesidades de orientación afectan a todos los estudiantes, de todos los cursos.
- Sin embargo, las necesidades son diferentes y específicas al principio de iniciar los estudios, durante y al finalizarlos.
- Existe una insatisfacción generalizada con la orientación recibida.
- Las mujeres presentan mayores necesidades de orientación.
- Las necesidades afectan tanto a la dimensión académica como profesional y personal.

La opinión de los estudiantes y de los profesionales de orientación en la Comunidad de Madrid

Las opiniones o percepciones de los universitarios y de los profesionales de la orientación en torno a las necesidades de orientación se recogieron mediante encuesta durante el primer trimestre de 1997, aplicando un cuestionario, previamente validado, a muestras representativas de cada grupo, pertenecientes a las Universidades de la Comunidad de Madrid (Universidades de Alcalá de Henares, Autónoma de Madrid, Carlos III, Complutense, Politécnica, UNED-Madrid, Alfonso X el Sabio, Antonio de Nebrija, Europea de Madrid, Pontificia de Comillas y San Pablo-CEU).

La muestra de profesionales, integrada por 44 personas que desempeñan diversas funciones dentro de los servicios de orientación pertenecientes a nueve de las once Universida-

des madrileñas, representa el 48% de la población total estimada). La muestra de universitarios fue de 2489 personas (seleccionada por muestreo aleatorio proporcional estratificado), compuesta por estudiantes pertenecientes a todas las universidades madrileñas, cursos y carreras.

El conjunto de ítems del Cuestionario relativos a las necesidades de orientación e información se estudiaron mediante *análisis factorial*, pudiendo identificarse cinco factores, cuyas denominaciones se han asignado atendiendo a su carácter informativo/orientador y a su relación con modalidades conocidas de orientación (académica, profesional, para la carrera, personal). En la tabla 1 se presenta la matriz factorial rotada con los índices de saturación en cada factor.

TABLA 1

MATRIZ FACTORIAL ROTADA					
Necesidades de orientación e información	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Trámites administrativos y burocráticos		.59760			
Contenidos de la carrera		.75185			
Peculiaridades de las asignaturas		.79477			
Materiales y recursos para el estudio		.68456			
Criterios de evaluación y calificación		.58698			
Becas y ayudas al estudio					.60475
Cursos especialización					.76501
Estudios postgrado y tercer ciclo					.78569
Estudios y cursos en el extranjero					.68789
Salidas profesionales	.76180				
Ofertas oposiciones y empleo privado	.84260				
Sectores/puestos de trabajo más solicit.	.83565				
Direcciones de interés	.75155				
Prácticas en empresas	.84149				
Bolsa de trabajo	.85136				
Asesoramiento toma decisiones acad.			.51926		
Aptitudes/conoc. requeridos para estud.			.58745		
Peculiaridades sist. enseñ. Universidad			.57301		
Adquisición hábitos estudio			.74341		
Dslllo./planific. proyecto profesional			.64964		
Ajuste capacidades/exigencias profes.			.63131		
Adquisición habilid. búsqueda empleo	.62108				
Adquisición habilid. autoempleo	.59818				
Ayuda psicológica personal				.80243	
Orientación proyecto personal de vida				.84477	
Orientación dslllo. identidad personal				.84019	

Se trata, naturalmente, de unas denominaciones y definiciones operativas, que no abarcan la amplitud de sus dimensiones teóricas y conceptuales, pero que sí recogen parte sus elementos. Estos factores, que explican el 63,4 % de la varianza total, se han denominado del siguiente modo:

Factor 1: *Necesidades de orientación e información profesional*. El nexo común de estos elementos reside en su relación con la búsqueda de empleo y con la inserción laboral y profesional, y todo ello con carácter inmediato.

Factor 2: *Necesidades de información académica general*. Incluye aspectos informativos básicos, de carácter académico, necesarios e imprescindibles en el momento de iniciar una carrera o un curso académico.

Factor 3: *Necesidades de orientación para la carrera*. Constituido por seis ítems relacionados con el desarrollo de la carrera, abarca aspectos «de fondo», tanto académicos como profesionales, relacionados con la planificación, el ajuste entre personalidad/tareas a desempeñar y el desarrollo del proyecto profesional.

Factor 4: *Necesidades de orientación personal*. Formado por tres ítems relacionados con aspectos de carácter más personal, como es la ayuda psicológica, la orientación para realizar el proyecto personal de vida y para una mejor autocomprensión.

Factor 5: *Orientación e información académica específica*. Compuesto por cuatro ítems relacionados con aspectos de orientación y de información académicas pero caracterizados por la necesidad de estar muy ajustados a las necesidades, circunstancias y preferencias de cada persona.

Las necesidades de orientación de los universitarios

En este estudio comparativo, se exponen y comparan desde un enfoque **descriptivo** (dada la amplia diferencia muestral de ambos colectivos) los resultados obtenidos sobre las necesidades de orientación, por parte de *universitarios* y *profesionales*. Para las distintas modalidades de orientación identificadas mediante el análisis factorial, se presentan las medias aritméticas (a partir de una escala de valoración de 1 a 5) y desviaciones típicas obtenidas, lo que nos permite observar las diferencias y coincidencias en las mismas.

Si observamos las líneas de los cinco gráficos (1 a 5) que representan las líneas correspondientes a universitarios y profesionales, lo primero que salta a la vista es que en todos ellos, las valoraciones que realizan los profesionales están por encima de las que realizan los propios universitarios. Otro aspecto que puede apreciarse en tres de los cinco gráficos (*orientación e información profesional*, *académica específica* y *orientación personal*), es que las líneas, a pesar de mantener diferencias en torno a un punto de la escala, mantienen un marcado «paralelismo». Y en los otros dos gráficos (*información académica general* y *orientación para la carrera*), este cierto paralelismo se rompe, especialmente para algunos ítems.

Dicho esto, vamos a detenernos en los resultados de cada modalidad de orientación.

Así, observando el gráfico 1 y la tabla 2, referidos a las *necesidades de información académica general*, la distancia valorativa que se observa en cuanto a *trámites administrativos* y *burocráticos* (1) y a *contenidos que integran la carrera* (2), disminuye considerable-

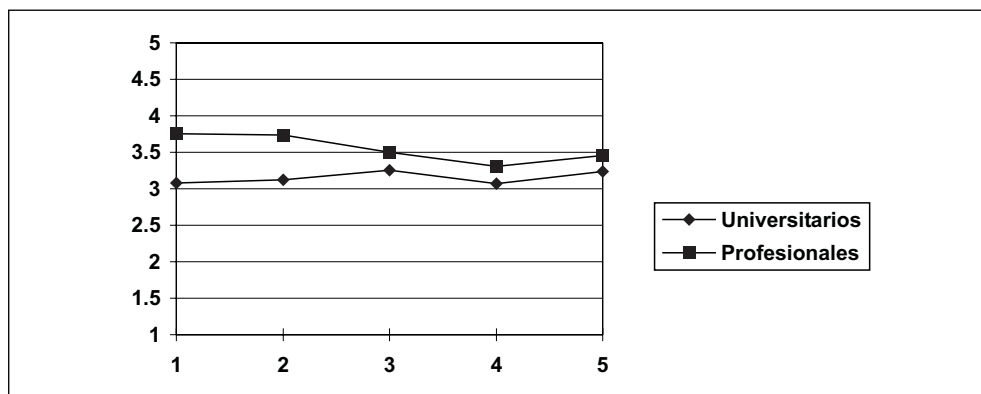


GRÁFICO 1.
Información académica general (comparativo)

TABLA 2

Información académica general	X Universitarios	X Profesionales	s Universitarios	s Profesionales
1. Trámites administrativos y burocráticos	3.081	3.756	1,233	.994
2. Contenidos que integran la carrera	3.122	3.738	1,162	1.106
3. Peculiaridades de las asignaturas	3.257	3.500	1,143	1.065
4. Materiales didácticos y recursos para el estudio	3.068	3.310	1,137	.975
5. Criterios de evaluación y calificación	3.237	3.452	1,166	.968

mente para el resto de los ítems (3, 4 y 5), presentando mayor acuerdo; además presentan un visible paralelismo dentro de las diferencias (próximas a 0,25 en los tres ítems).

Si observamos el gráfico 2 y la tabla 3, podemos ver en lo que se refiere a las *necesidades de orientación e información profesional*, que hay un claro paralelismo de las puntuaciones medias, con distancias en torno a 1 punto. Esto es más patente para los ítems 2 al 6, y se interrumpe en el 7 y en el 8 (*habilidades para la búsqueda de empleo y habilidades para el autoempleo*), con una diferencia superior a 1 punto, así como en el 1 (*salidas profesionales*), en que se distancian más la valoraciones. Esta modalidad de orientación, con respecto al resto, es la que recoge los niveles de necesidad más altos, por parte de ambos colectivos.

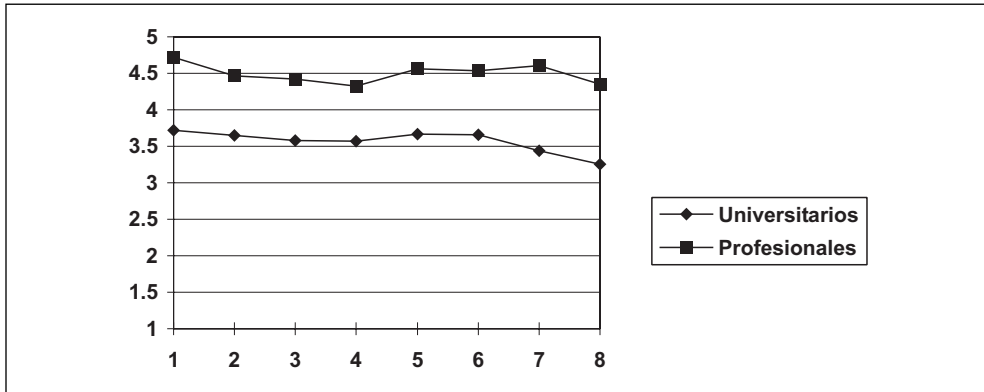


GRÁFICO 2.
Orientación e información profesional (comparativo)

TABLA 3

Orientación e información profesional	X Universitarios	X Profesionales	s Universitarios	s Profesionales
1. Salidas profesionales	3.723	4.721	1,394	.504
2. Información sobre ofertas de empleo	3.647	4.465	1,462	.767
3. Sectores y puestos de trabajo más solicitados	3.577	4.419	1,394	.731
4. Direcciones de interés	3.572	4.326	1,378	.680
5. Prácticas en empresas	3.664	4.558	1,509	.629
6. Bolsa de trabajo	3.659	4.535	1,488	.631
7. Habilidades para la búsqueda de empleo	3.439	4.605	1,406	.660
8. Habilidades para el autoempleo	3.256	4.349	1,441	.752

También para las necesidades de *orientación e información académica específica* nos encontramos, globalmente, con gráficas bastante paralelas. De los cuatro aspectos que componen esta modalidad, en los tres últimos las diferencias en las valoraciones medias entre universitarios y profesionales supera 1 punto, mientras que en el primero (*becas y ayudas al estudio*), es algo menor. La mayor distancia en las puntuaciones es la que afecta a los *estudios de postgrado y tercer ciclo* (3), circunstancia que puede entenderse, dado que la necesidad en este aspecto no es la misma para todo el colectivo de universitarios.

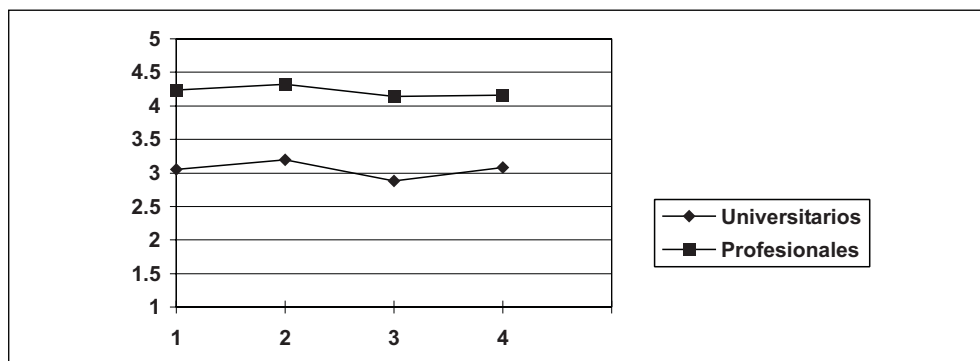


GRÁFICO 3.
Orientación e información académica específica (comparativo)

TABLA 4

Orientación e información académica específica	X Universitarios	X Profesionales	s Universitarios	s Profesionales
1. Becas y ayudas al estudio	3.056	4.238	1,466	.821
2. Cursos de especialización y perfeccionamiento	3.196	4.326	1,438	.644
3. Estudios de postgrado y tercer ciclo	2.878	4.140	1,558	.774
4. Estudios y cursos en el extranjero	3.078	4.163	1,535	.898

Entre las necesidades de *orientación personal* (gráfico 4 y tabla 5), el ítem que presenta mayor diferencia en ambas valoraciones medias es el de *ayuda psicológica personal* (1), superando 1 punto de discrepancia, aunque para los otros dos ítems (2 y 3), las diferencias también se aproximan a ese valor con distancias de 0,9. Destaca, para esta modalidad de orientación, el hecho de que recibe –y en esto, hay coincidencia– las valoraciones más bajas de necesidad con respecto a las otras modalidades.

Por último, con respecto a las necesidades de *orientación para la carrera* (gráfico 5 y tabla 6), destaca la coincidencia en las valoraciones medias en torno al ítem *peculiaridades del sistema de enseñanza de su Universidad*, donde la diferencia apenas alcanza 0,2. Se observa, en general, una mayor irregularidad en las diferencias, la mayor parte en torno a 1, salvo en el primer aspecto, *asesoramiento en la toma de decisiones*, que es algo menor.

Podemos **sintetizar** los resultados de este análisis comparativo señalando lo siguiente:

- Los **universitarios** valoran **altamente** las necesidades de *orientación e información profesional*, y en grado que puede considerarse *medio*, las necesidades de *informa-*

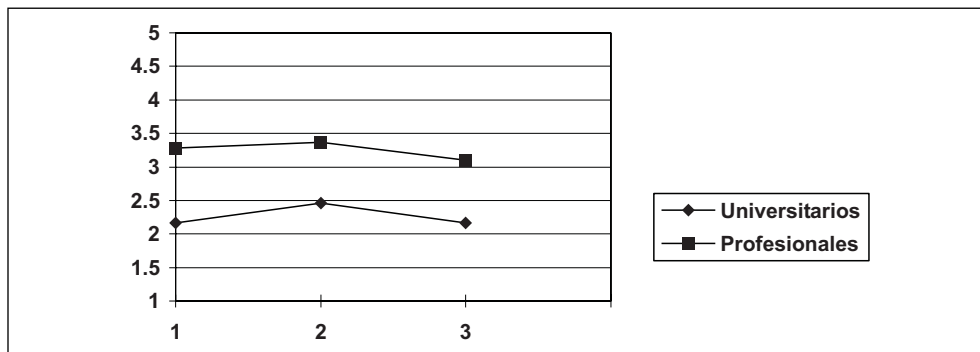


GRÁFICO 4.
Orientación personal (comparativo)

TABLA 5

Orientación personal	X Universitarios	X Profesionales	s Universitarios	s Profesionales
1. Ayuda psicológica personal	2.169	3.286	1,305	1.019
2. Orientación para realizar el proyecto de vida	2.458	3.372	1,389	1.092
3. Orientación para el desarrollo de la identidad personal y para la comprensión del propio sistema de valores	2.161	3.098	1,296	.724

ción académica general, de orientación e información académica específica y de orientación para la carrera. Las necesidades de *orientación personal* aparecen con un *grado menor* de importancia.

- De las valoraciones otorgadas por los **profesionales**, se desprende que, salvo en *orientación personal* (valoraciones medias), las distintas modalidades de orientación se consideran necesarias en un grado *bastante alto*, y de modo especialmente marcado, la *orientación e información profesional*.
- En todos los ítems y modalidades de orientación comparados, sin excepción, es superior la valoración de necesidad otorgada por los profesionales que la de los universitarios encuestados.
- Esta diferencia oscila entre 0.2 y 1.26, aunque la mayor parte de los ítems se inscriben entre 0.7 y 1.1, es decir, en torno a 1, lo que supone un 20% de la escala (de 1 a 5). De modo global las necesidades de información académica general son las que presentan mayor grado de coincidencia.

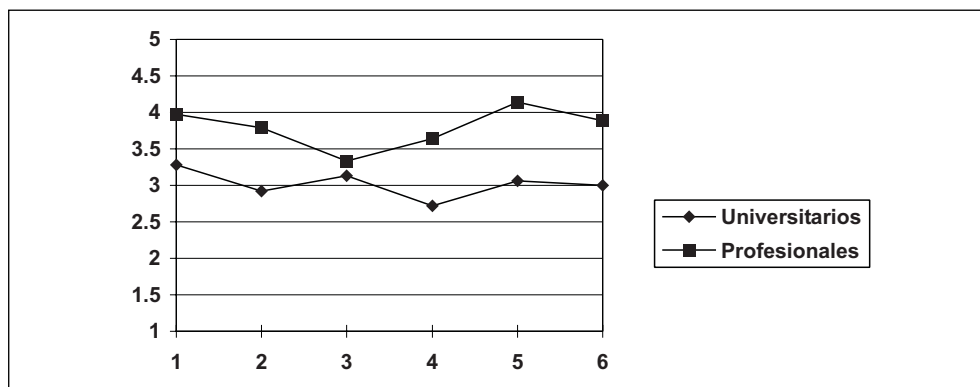


GRÁFICO 5.
Orientación para la carrera (comparativo)

TABLA 6

Orientación para la carrera	X Universitarios	X Profesionales	s Universitarios	s Profesionales
1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección de estudios, asignaturas optativas, reorientación de estudios, etc.	3.281	3.976	1,415	.841
2. Aptitudes y conocimientos previos requeridos para unos determinados estudios	2.921	3.786	1,168	.750
3. Peculiaridades del sistema de enseñanza de su Universidad	3.135	3.333	1,186	.816
4. Adquisición de hábitos de estudio y técnicas de trabajo intelectual	2.720	3.643	1,293	1.032
5. Desarrollo y planificación del proyecto profesional	3.060	4.140	1,322	.710
6. Grado de ajuste entre las propias capacidades y las exigencias de determinada profesión	3.000	3.884	1,268	.793

- A pesar de las discrepancias encontradas, se produce un cierto paralelismo en las gráficas de ambos colectivos para las necesidades de orientación e información profesional, académica específica y orientación personal, lo que indica que existe una coincidencia en las valoraciones de carácter más cualitativo, encontrándose una relación similar en las puntuaciones medias de unos ítems respecto a los otros. Esto no se produce, sin embargo, en el caso de las *necesidades de información académica general* y de *orientación para la carrera*, en las que las discrepancias son más dispersas y no siguen una relación afín.

Atendiendo a estos resultados, podemos decir, a un nivel *exploratorio*, que existe un cierto **desajuste** entre las necesidades de orientación manifestadas por los universitarios y las que perciben los profesionales que les orientan. Ahora bien, las dimensiones y concreciones exactas de ese desajuste, no son tarea fácil de determinar más allá de estos resultados y apreciaciones debido, básicamente, al tamaño poblacional –limitado– que da lugar a una muestra pequeña de profesionales.

Las funciones de los servicios de orientación universitarios

Funciones de los servicios de orientación en las instituciones universitarias

Si hacemos nuestros los principios fundamentales de la orientación (prevención, desarrollo e intervención social), lo que se demanda es una *atención integral* del alumno, cuestión básica que implica necesariamente que la orientación universitaria ha de asumir determinadas funciones. Estamos también de acuerdo con **Rodríguez Espinar (1990: 108)** cuando señala que *frente al profesor como instructor se reclama al profesor como educador, y ser educador significa asumir una serie de funciones orientadoras. Del mismo modo, significa que el desarrollo individual debe ser el primer objetivo de la Enseñanza Superior.*

Este razonamiento pone en cuestión los propios servicios de orientación, tal y como están configurados actualmente, es decir, como algo completamente externo al currículum educativo. Esto mismo ocurre en los niveles educativos no universitarios, donde se está pasando de unos servicios distantes al centro educativo, tanto física como organizativamente, a una vinculación con el contexto educativo del alumno que tiende a ser cada vez más estrecha y que además aspira a una integración plena de la educación y la orientación. Esto naturalmente, ha ocasionado unos cambios importantes en las propias funciones de los servicios de orientación, derivadas de esa vinculación y ha supuesto una ampliación considerable de las mismas, en relación, no sólo con los alumnos, sino también con el colectivo de profesionales del centro educativo, con su organización como centro y con elementos externos al mismo, como es el entorno social.

En el nivel universitario es todavía mucho lo que queda por hacer. Si bien cabe atribuir a los servicios de orientación funciones de *atención directa a los alumnos* (**Pérez Juste, Sebastián y De Lara, 1990**) tanto en aspectos académicos (como es informar y orientar sobre el funcionamiento de la Universidad, las características de las carreras, las peculiaridades de las asignaturas, en relación a las dificultades en el estudio) como profesionales y de desarrollo de la carrera profesional (orientación sobre salidas profesionales, para la toma de decisiones vocacionales, el mercado laboral, la búsqueda de empleo y el éxito profesional) también deben derivarse funciones que impliquen una actuación desde el propio contexto

educativo, por ejemplo, la *evaluación de la acción social* de la propia Universidad (**Repetto y Anaya, 1992**). Es muy importante mantener una relación profesional con las distintas personas que desarrollan su labor en la universidad (profesorado, responsables de las diversas instituciones universitarias o personal administrativo universitario) y con los equipos directivos de la educación secundaria para afrontar mejor la problemática derivada de la transición escuela-universidad. Igualmente, importante es mantener una relación amplia con el contexto social, profesional y empresarial que facilite una adecuada inserción profesional de los titulados, pero que a la vez contribuya a un mejor equilibrio entre las exigencias del mundo profesional y la formación universitaria.

En los últimos años, se han propuesto diferentes modelos organizativos y funcionales para los servicios de orientación en distintas Universidades (**Echeverría y Rodríguez Espinar, 1989; Pérez Juste, Sebastián y De Lara, 1990; Repetto, 1993; Blanco, Castro y Manzanares, 1993**). Algunos de estos modelos, más o menos ambiciosos en sus objetivos, en su estructura funcional y en los medios que proponían para su consecución, se han llevado sólo parcialmente a la práctica. El verdadero elemento que ha dado empuje a estos servicios, no ha sido realmente una planificación y la clara definición de objetivos fundamentados desde la investigación y la consideración de los distintos enfoques teóricos de la orientación, de la educación y del desarrollo de la carrera. Su surgimiento ha sido fruto más bien de la necesidad de dar una respuesta urgente a la inserción laboral de los titulados ante un galopante incremento del desempleo que comenzaba ya a afectar gravemente también a este amplio colectivo. Por ello, el planteamiento inicial ha sido, no tanto de carácter *orientador*, sino más bien *de gestión*. No olvidemos que, en sus inicios, estos servicios dependían de la estructura institucional del INEM, y estaban concebidos como oficinas de empleo, aunque se ubicaran físicamente en las Universidades.

La conveniencia de que la orientación se ofrezca directamente desde la propia Universidad está fuera de toda duda. En la tabla 7 se ofrece una visión comparativa de las respuestas de universitarios y profesionales en torno a esa cuestión.

TABLA 7. Respuestas de universitarios y profesionales

Conveniencia de un servicio de orientación en su universidad	n Universitarios	n Profesionales	% Universitarios	% Profesionales
Es una pérdida de tiempo	8	–	0.3	–
Es poco necesaria en general	22	–	0.9	–
Es necesaria	312	3	12.5	6.8
Es bastante conveniente	955	20	38.4	45.5
Es muy necesaria y urgente	1177	20	47.3	45,5
N/C	15	1	0.6	2.3
TOTAL	2489	44	100.0	100.0

Si comparamos los porcentajes de respuesta, vemos que hay un alto acuerdo sobre su conveniencia y son insignificantes las opiniones expresadas en contra.

Una cuestión relevante es conocer qué funciones generales se atribuyen como prioritarias a estos servicios o sistemas de orientación dentro de las Universidades y el grado de acuerdo o coincidencia entre los dos colectivos consultados.

Se observa en la tabla 8 una clara coincidencia en las valoraciones medias otorgadas por universitarios y profesionales en cuanto a las funciones de *orientar e informar sobre aspectos profesionales* y de *ejercer de nexo de unión con el mundo laboral*.

La mayor diferencia en las valoraciones de ambos colectivos se produce respecto a la función de *orientar sobre aspectos personales*, considerada más importante por los profesionales que por los alumnos; aunque con menos diferencia, también los profesionales otor-

TABLA 8. Valoración media de su importancia por los universitarios y los profesionales

Orientación personal	X	X	s	s
	Universitarios	Profesionales	Universitarios	Profesionales
Orientar e informar sobre aspectos académicos	4.086	3.881	0.928	1.087
Orientar e informar sobre aspectos profesionales	4.455	4.488	0.773	0.703
Orientar sobre aspectos personales	2.877	3.357	1.202	1.008
Formar a los alumnos en aspectos específicos (técnicas de estudio, búsqueda de empleo, ...)	3.954	4.419	0.975	0.852
Ejercer de nexo de unión con el mundo laboral	4.487	4.535	0.829	0.767
Investigar sobre las necesidades de los universitarios	4.174	4.095	0.950	0.821
Elaborar materiales de apoyo a la orientación	3.814	4.023	1.004	0.709
Ejercer actividades de carácter preventivo de las dificultades académicas	3.661	3.595	1.058	0.912
Colaborar con el profesorado en el estudio de nuevas técnicas docentes, de motivación, de evaluación, etc.	3.984	3.667	1.054	0.1074

gan mayor valoración a las funciones de *formar a los alumnos en aspectos específicos* y elaborar materiales de apoyo a la orientación.

Los universitarios conceden una importancia algo mayor que los profesionales a las funciones de *colaborar con el profesorado en el estudio de nuevas técnicas docentes, de motivación, de evaluación, etc.*, de *orientar e informar sobre aspectos académicos, investigar sobre las necesidades de los universitarios y realizar actividades de carácter preventivo de las dificultades académicas*.

No obstante, puede observarse que no existen grandes desajustes en la visión de las funciones que competen a los servicios de orientación, ya que las diferencias en las medias no alcanzan 1 punto de la escala, en ningún caso.

Satisfacción general con los servicios de orientación

La satisfacción general manifestada por los universitarios se recogió a través de la pregunta: *¿En general, te has sentido satisfecho/a con la orientación recibida en tu Universidad?* Las respuestas globales obtenidas se reflejan en la tabla que sigue a continuación.

Se aprecia en la tabla 9 que el 78,3% no se siente satisfecho con la orientación recibida en su Universidad o no contesta, y sólo el 21.7% se manifiesta positivamente al respecto.

No obstante, según se aprecia en la tabla 11, aumenta considerablemente el grado de satisfacción si tenemos en cuenta únicamente las muestras de aquellos alumnos que utilizaron alguna vez el servicio de orientación. De los 708 sujetos que alguna vez lo utilizaron, 290 (41%) manifiestan, de modo general, estar *satisfechos* con la orientación recibida, frente a 391 (55%) que no lo están.

Por otro lado, se consultó a los profesionales sobre su percepción de la satisfacción de los usuarios del respectivo servicio de orientación, formulando la siguiente pregunta: *En general, ¿cuál es el grado de satisfacción que percibe Ud. en los usuarios, con los servicios que aquí se les proporcionan?* La tabla 10 recoge los resultados obtenidos.

Las opiniones son, como puede apreciarse, altamente optimistas, dado que ninguno de los profesionales encuestados considera que la satisfacción sea *poca* o *inexistente*, y sólo el 27.3% considera que la satisfacción de los alumnos es *regular*. La mayoría, por el contrario, cree que los usuarios de los servicios están *bastante* o *muy satisfechos* (70.4%).

TABLA 9. Satisfacción general manifestada por los universitarios

Satisfacción general con la orientación recibida en su universidad	n	%
Sí	540	21.7
No	1288	51.7
N/C	658	26.4
TOTAL	2489	100.0

TABLA 10. Percepción de los profesionales

Grado de satisfacción de los universitarios con la orientación recibida	n	%
Nada	–	–
Poco	–	–
Regular	12	27.3
Bastante	28	63.6
Mucho	3	6.8
N/C	1	2.3
TOTAL	44	100.0

Si observamos la tabla 11, en casi todas las Universidades es considerablemente mayor el porcentaje de los alumnos que no están globalmente satisfechos, respecto de los que sí lo están. La única excepción a esta tendencia es el resultado de la U. Pontificia de Comillas, en que los valores se invierten. No obstante, son también altos los porcentajes de aquellos que no contestan, probablemente, porque no encuentra un criterio sobre el que basarse al no haber utilizado el servicio de orientación.

Igualmente, vemos que los porcentajes de satisfacción se elevan sensiblemente entre los alumnos que utilizaron alguna vez el servicio de orientación, para todas las Universidades, manteniéndose niveles sensiblemente más altos de satisfacción en las Universidades privadas frente a las públicas.

Globalmente, los porcentajes más altos de satisfacción general con la orientación recibida, a la vista de la tabla 10, corresponden a la U. Pontificia de Comillas y a la U. Europea; entre las Universidades públicas, la U. Carlos III, la Politécnica y la UNED. Hay que tener en cuenta, no obstante, las marcadas diferencias muestrales a la hora de interpretar estos datos.

Finalmente y, desde un punto de vista más cualitativo, se recoge una serie de iniciativas y propuestas por los universitarios, en relación con la actividad y las funciones de los servicios de orientación universitaria. Las hemos clasificado como sigue a continuación (en cursiva, algunas expresiones textuales):

- Propuestas que tienen que ver con la *difusión de la información*:
 - Un elevado número de alumnos demanda más y mejor información sobre el propio servicio de orientación y otros servicios de la Universidad.
 - Publicaciones periódicas, boletín mensual con los distintos cursos, becas, trabajos, etc. que realmente llegue a los alumnos.
 - Información automatizada en redes de comunicación (Infovía, Internet, teletexto...) y orientación personal a través de ellas.

TABLA 11. Respuestas de los alumnos por Universidades

Universidad	Satisfacción general con la orientación recibida en su Universidad					
	Total de alumnos encuestados			Alumnos que utilizaron alguna vez el servicio de orientación		
	Sí	No	N/C	Sí	No	N/C
1. Autónoma	84 21.4%	213 54.2%	96 24.4%	38 41.3%	54 58.7%	–
2. Alcalá	97 19.3%	317 63.0%	89 17.7%	70 35.17%	121 60.08%	16 4.02%
3. Carlos III	76 28.7%	147 55.5%	41 15.5%	43 44.32%	53 54.63%	1 1.03%
4. Complutense	6 15.9%	27 67.5%	7 17.5%	3 27.27%	8 72.73%	–
5. UNED	39 11.5%	213 62.8%	87 25.7%	10 37.04%	15 55.55%	2 7.40%
6. Politécnica	54 30.0%	123 68.35%	3 1.7%	49 33.56%	96 65.75%	1 0.68%
7. Alfonso X	17 23.6%	42 58.35%	13 18.1%	10 55.55%	7 38.88%	1 5.55%
8. Nebrija	–	–	–	–	–	–
9. Europea	26 35.1%	22 29.7%	26 35.1%	13 68.42%	5 26.31%	1 5.26%
10. Comillas	106 42.6%	89 35.7%	54 21.7%	39 62.9%	20 32.25%	3 4.83%
11. San Pablo-CEU	34 22.8%	82 55.0%	33 22.1%	15 51.72%	12 41.37%	2 10.52%

- Enviar información al domicilio de cada alumno.
- Que se haga llegar la información directamente a las Facultades para evitar desplazamientos al servicio de orientación.
- Propuestas relacionadas con *la inserción profesional y el empleo*:
 - Organizar charlas de orientación sobre salidas profesionales y contenidos de estudio por carreras.
 - Crear asociaciones para desarrollar proyectos y empresas cooperativas con el apoyo de la Universidad.
 - Acceso a bolsa de trabajo desde Internet.
 - Más prácticas e información sobre salidas para las carreras de letras.
- Propuestas que sugieren una *orientación especializada*:

- «Debería haber un servicio diferenciado especializado en cada aspecto».
- «Contar con orientadores especializados en cada carrera en vez de consejero-tutor».
- Iniciativas que afectan al *sistema y organización de la orientación*:
 - Se solicita un acercamiento al alumno, *que el COIE se pase por las aulas*.
 - «El servicio de orientación debe acercarse al alumno y no esperar a que el alumno se acerque a éste».
 - Mayor coordinación con la Delegación de Alumnos.
 - *Todos los servicios de COIE deberían ser universales*.
 - Tener competencias en relación a los derechos de los alumnos
 - *Atender a la calidad de las personas que atienden estos servicios*.
- Otras iniciativas y opiniones:
 - *Que se organicen proyectos para poder investigar*.
 - *Seguir con estos cuestionario más o menos cada año*.
 - *Orientar sobre cómo encontrar materiales de trabajo y estudio: libros, vídeos, revistas...*
 - *Apreciaciones que recalcan la importancia del COIE..*
- Finalmente, encontramos otro grupo de comentarios que expresan desánimo y pesimismo, así como críticas y quejas sobre la situación de la Universidad en general, o ante experiencias personales en la misma.

Aunque, evidentemente, estos apuntes son propuestas y opiniones de carácter individual, tomarlas en consideración puede ayudar a un mejor conocimiento de las necesidades de orientación y a la ampliación y mejora de las actividades de los servicios.

Conclusión

La inmensa mayoría de los universitarios y profesionales consultados considera conveniente que las propias universidades ofrezcan servicios de orientación a sus alumnos. Las razones en su favor manifestadas por los profesionales se centran en la conveniencia de dar respuesta a las necesidades de orientación académicas y profesionales en un entorno cercano a las aulas y a su realidad socio-profesional.

Existe bastante coincidencia sobre la importancia de las diversas funciones que deben desempeñar los servicios de orientación, siendo las más altamente valoradas: *ejercer de nexo de unión con el mundo laboral, orientar e informar sobre aspectos profesionales, formar a los alumnos en aspectos específicos, investigar sobre las necesidades de orientación de los universitarios y elaborar materiales de apoyo a la orientación*.

Sin embargo, globalmente, también destaca un hecho: si bien en la valoración de *necesidades de orientación*, invariablemente, **los profesionales otorgaban valoraciones más altas** –lo que podría traducirse en que perciben estas necesidades con mayor intensidad–; no obstante, al valorar la *importancia de las distintas funciones* que deben desempeñar los servicios de orientación universitaria, **se observan algunas discrepancias entre los dos colecti-**

vos. Así, en las funciones de *formar a los alumnos en aspectos específicos y de elaborar materiales de apoyo a la orientación* se produce mayor valoración de los profesionales; y en las funciones de *orientar e informar sobre aspectos académicos, sobre aspectos personales y colaborar con el profesorado en el estudio de nuevas técnicas docentes, de motivación, de evaluación, etc.* es más alta la puntuación media de los universitarios. Aunque las distancias muestrales nos impiden extraer la significatividad de estas diferencias, es más que probable que desde los servicios no se esté dando la importancia suficiente a otras funciones que no consisten en una intervención directa con los usuarios, sino que tienen que ver más con una intervención en el propio contexto educativo universitario y con tareas de investigación y detección de las necesidades.

Por otra parte, se constata que la mayor parte de los universitarios *no se siente satisfecho* con la orientación recibida en su universidad o no contesta a la pregunta, mientras que menos de un tercio *sí está satisfecho*. Frente a esto la percepción general de los profesionales sobre la *satisfacción de aquellos que utilizan el servicio* es que la mayor parte están *bastante o muy satisfechos*. Por tanto, aquí estamos ante otra discrepancia en las apreciaciones que es preciso analizar.

Todos estos resultados, como también los que han sido proporcionados por otras investigaciones en los últimos años, han de ser considerados como una *llamada de atención* y deberían conducir a un cuestionamiento y a una reflexión sobre los propios objetivos, las funciones, las actividades y el papel que deben jugar los servicios de orientación, institucionalmente, dentro de cada Universidad. Pero esta reflexión no debe estar restringida a los profesionales directamente implicados en este campo de trabajo –dentro de cada Universidad–, sino que debe ser tratada como una cuestión que afecta al propio sistema universitario y **ligada directamente a su nivel de calidad**, por tanto, en ese debate deben tomar parte todos aquellos que conforman la comunidad universitaria. Esta es una tarea urgente, y mientras no se produzca, la función que desarrollan los servicios de orientación seguirá sin contar con un reconocimiento sobre su verdadera importancia, y éstos continuarán reducidos a un papel *satélite*, subsidiario o anexo dentro de la Universidad, separados del contexto en que debería estar intrincada su actividad.

Bibliografía

- ARBIZU, F. (1994): «La labor orientadora del profesor universitario desde la perspectiva del alumnado y del profesorado». En *Revista de Investigación Educativa*, nº 23, 1º trimestre, p. 614-622.
- USÍN, T. y otros (1997): «Análisis de necesidades de orientación en alumnos universitarios». En *Actas del Congreso Orientación Universitaria y Evaluación de la Calidad* (Octubre, 1996), Universidad del País Vasco, Bilbao (23-36). (37-51).
- BADENES, I. (1994): «Programas para la inserción laboral de los universitarios». En *Desarrollo de la Carrera: Modelos y Programas actuales*, Actas I Jornadas Valencianas de la AEOEP (Valencia, septiembre 1993), Valencia (385-392).
- BLANCO, CASTRO y MANZANARES (1993): «Proyecto para la organización de un servicio de orientación universitaria en la Facultad de Educación de la U.C.M. (primera fase de desarrollo). En *Actas de las VII Jornadas Nacionales de Orientación Escolar y Profesional* (Madrid, noviembre 1991), Dpto. M.I.D.E.-UNED y A.E.O.E.P, Madrid (p.331-338).

- CAMPILLO, R. (1991): «Orientación e información laboral de universitarios», en *La Orientación en el sistema educativo y en el mundo laboral*. VII Jornadas Nacionales de orientación escolar y profesional. M.I.D.E.-UNED, AEOEP, Madrid, 157-160.
- CASTELLANO, F. (1995): *La orientación educativa en la Universidad de Granada*, Servicio de Publicaciones, Universidad de Granada, Granada.
- DÍAZ ALLUÉ, M. T. (1989): *La orientación universitaria ante la problemática académica y profesional del estudiante*. Narcea, Madrid.
- DÍAZ ALLUÉ, M. T. (1990): «Problemática de la inserción profesional del universitario». En *La reforma educativa: un reto para la orientación*. *Actas de las V Jornadas Nacionales de Orientación Educativa (Valencia, noviembre 1989)*. A.E.O.E.P., Madrid, p. 123-139.
- ECHEVERRÍA, B. y RODRÍGUEZ ESPINAR, S. (1989): «Las necesidades y problemática del estudiante universitario español desde la perspectiva de la orientación académica y profesional». *I Simposio sobre Orientación Académica y Profesional en la Universidad*, Barcelona.
- ECHEVERRÍA, B. y RODRÍGUEZ ESPINAR, S. (1989): «Proyecto de Centro de Orientación Académica y Profesional. Universidad de Barcelona». Presentado en el *I Simposio sobre Orientación Académica y Profesional en la Universidad*, Barcelona.
- GRAO, J.; APODACA, P.; MARTÍNEZ, J. y ROMO, J. (1991): *Demanda y rendimiento en Educación Superior: Estudio longitudinal de la inserción de dos cohortes de Bachillerato en la UPV/EHU*. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, Bilbao.
- HERNÁNDEZ, J. (1987): «Aproximación al estudio de la elección vocacional universitaria en la investigación española». En *Anales de Pedagogía*, núm. 5 (p. 103-136).
- HERNÁNDEZ, J.; MARTÍNEZ, P.; MORALES, J. L. y PARRA, J. (1993): «Análisis comparativo de algunos determinantes de la elección de estudios en universitarios murcianos», en *La Orientación en el sistema educativo y en el mundo laboral*. Actas de las VII Jornadas Nacionales de Orientación Escolar y Profesional. M.I.D.E.-UNED, AEOEP, Madrid, 342-353.
- LATIESA, M. (1989): «Demanda de educación superior: evaluaciones y condicionamientos de los estudiantes en la elección de carrera», en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, nº 46, 101-139.
- LOBATO, C. y MUÑOZ, M. (1994): «Diagnóstico de necesidades de orientación universitaria». *XV Congreso Internacional de Recursos Humanos, Orientación y Mercado Laboral*, Madrid.
- PÉREZ JUSTE, R.; SEBASTIÁN, A. y DE LARA, E. (1990): «Servicios de Orientación en la UNED: demanda expresa y necesidades detectadas», en *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, vol. III, nº 1, 23-56.
- REPETTO, E. y ANAYA, D. (1992): «Funciones y estructura del Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) de la UNED», en *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, vol.V, nº 1, 51-64.
- REPETTO, E. (1993): «Objetivos y actividades del COIE de la UNED». En Actas de las VII Jornadas Nacionales de Orientación Escolar y Profesional, bajo el título *La Orientación en el Sistema Educativo y en el Mundo Laboral* (Madrid, noviembre, 1991), MIDE-UNED/AEOEP, Madrid (179-184).
- RODRÍGUEZ ESPINAR, S. (1990): «Problemática y tendencias de la Orientación Universitaria». En *La Reforma Educativa: Un reto para la Orientación*. Actas V Jornadas Nacionales de Orientación Educativa (Valencia, noviembre 1989). AEOEP, Valencia, 107-122.
- RODRÍGUEZ ESPINAR, S. (1997): «Orientación Universitaria y evaluación de la calidad». En Apodaca, P. y Lobato, C. (coord.): *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Laertes, Barcelona (p. 23-67).

- SÁNCHEZ, M. F. (1998): *Análisis y valoración de necesidades y servicios de orientación en las Universidades de la Comunidad de Madrid*. Tesis doctoral (inédita).
- SEBASTIÁN, A.; BALLESTEROS, B. y SÁNCHEZ, M. F. (1996): «El Centro de Orientación, Información y Empleo de la UNED: una respuesta ineludible al servicio de los alumnos de educación superior a distancia», en *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, vol. VII, nº 1, 7-23.
- TORRE, I. DE LA (1991): «Los C.O.I.E. y la orientación profesional», en *La Orientación en el sistema educativo y en el mundo laboral*. VII Jornadas Nacionales de orientación escolar y profesional. M.I.D.E.-UNED, AEOEP, Madrid, 185-188.
- VILLAR, E.; JUAN, J.; COROMINAS, E. y CAPELL, D. (1997): «Vías de orientación académica y profesional utilizadas por los estudiantes de la Universidad de Girona. Variables predictoras y reflexiones en torno a la implantación de los servicios de orientación». En *Actas Congreso Orientación Universitaria y Evaluación de la Calidad* (Octubre, 1996), Universidad del País Vasco, Bilbao (23-36).
- ZAMORANO, P. y OLIVEROS, L. (1994): «Análisis de necesidades orientadoras en los alumnos de primer curso de la Facultad de Educación - Centro de Formación del Profesorado». En *XV Congreso Internacional de Recursos Humanos, Orientación y Mercado Laboral*, Madrid.

Fecha de recepción: 27-3-98

Fecha de revisión: 21-4-98

Fecha de aceptación: 21-4-98