

**La orientación y
la tutoría en la
universidad.
Análisis de las
realidades
existentes**

M. Teresa Adame
Obrador
*Universitat de les Illes
Balears*

Educació i Cultura
(2002), 15:
215-232

La orientación y la tutoría en la universidad. Análisis de las realidades existentes

Orientation and office hours in the university. Analysis of existing realities

M. Teresa Adame Obrador

Universitat de les Illes Balears

Resumen

El presente artículo analiza el sentido, el alcance y las limitaciones de la orientación y de la acción tutorial en la Universidad. En primer lugar, se hace balance del papel de la orientación y de la tutoría en dicho ámbito, constando que las acciones y regulaciones existentes, principalmente, en lo que se refiere a la acción tutorial, son mínimas, lo cual plantea un panorama un tanto desalentador. En segundo lugar, se procede a revisar la situación de los servicios de orientación en las distintas universidades españolas, por medio de un análisis descriptivo centrado en un sistema de categorías. Por último, en un tercer momento, se concreta dicho análisis en la realidad de la UIB, tanto en lo que se refiere a los servicios existentes en materia orientadora, como a indicar algunas pinceladas sobre la acción tutorial.

Abstract

This article analyses the implications, scope and limitations of guidance and tutorial activities within the field of university education. It begins by assessing the role of university guidance and tutorials, showing that, at present, minimum action and regulations exist, particularly in the field of tutorial action, which paints a rather gloomy panorama. Secondly, it reviews the guidance services offered by different Spanish universities, via a descriptive analysis based on a system of categories. Finally, in the third section, this last analysis is focused on the current situation of the University of the Balearic Islands, taking into account both the current guidance services available and some indications of tutorial action.

El papel de la orientación en el ámbito universitario

«En las universidades españolas hace muchos años que ha perdido vigencia la convicción de que la misión fundamental para la que habían sido creadas, se circunscribía a transmitir cultura, formar profesionales y desarrollar la investigación científica. Hoy en día, parece no existir duda alguna acerca de que dicho objetivo es insuficiente. La formación que se dispensa al estudiante puede

resultar incompleta, si una vez titulado, fuera incapaz de resolver el problema de saber elegir cuál es el puesto de trabajo más idóneo para desarrollar adecuadamente sus capacidades, preferencias y aptitudes» (Miguel, J.A., 1999. p. 40)

Sin duda, hoy día, se halla fuera de toda discusión la necesidad de la orientación en la universidad desde dos perspectivas fundamentales: en primer lugar, desde el punto de vista del alumno universitario que necesita de la ayuda de la orientación en su proceso de desarrollo personal, académico y profesional; y, en segundo lugar, desde la propia enseñanza universitaria, confiriéndole una mayor carga formativa y un mayor acercamiento al mundo social y laboral. A ello, se añade la situación coyuntural de la universidad española caracterizada, por los actuales planes de estudio —cuyas aproximaciones curriculares ofrecen una mayor opcionalidad, que exige una constante toma de decisiones—, junto al transcurso, en los próximos años, hacia un nuevo concepto y modelo universitario, que responda a los planteamientos de la denominada convergencia europea —acompañada de la reformulación de las titulaciones universitarias, el potencial de la formación permanente, los nuevos créditos esfuerzo, el papel de la función docente...

El panorama es lo suficientemente complejo, y, cada vez se hace más patente la necesidad de introducir mejoras cualitativas en los procesos de enseñanza-aprendizaje que tienen lugar en la universidad. A ello se ha aferrado el eslogan publicitario de la LOU, como en su día esgrimió por bandera la LRU. Con una clara discrepancia y sin detenernos a analizar su contenido, sin duda, somos muchos quienes coincidimos en el discurso de que una de las vías para *augmentar la calidad de nuestras universidades* supone cambiar, considerablemente, el concepto de formación universitaria hacia tres finalidades básicas:

1. Contribuir al desarrollo personal del alumno. Lo cual supone incidir en el desarrollo de valores y actitudes sociales capaces de promover una actitud crítica ante el conocimiento y ante las situaciones de desigualdad e injusticia social.

2. Posibilitar su acceso al conocimiento. La tarea y la responsabilidad del profesorado universitario, no se limita a la transmisión de determinados contenidos; por el contrario, deberá posibilitar el acceso al conocimiento, el manejo de la información disponible, la reorganización para construir el conocimiento deseado, así como su aplicación para mejorar la comprensión de determinados problemas.

3. Contribuir a formar profesionales competentes, capaces de intervenir con cualificación, flexibilidad, y resolución.

No obstante, dichas finalidades no pueden conseguirse simplemente con nuevos planes de estudio o con retoques a los ya existentes. La tarea resulta mucho más ardua, es precisamente en dicho contexto, donde el papel de la orientación en la universidad adquiere su máximo significado. Así pues, siguiendo a Álvarez Rojo *et al.* (2000) realizar propuestas sobre orientación en la universidad en estos momentos implica casi necesariamente asociarlas al tema de la calidad de las universidades, puesto que no resulta fácil concebir una universidad mejor sin una oferta de servicios de apoyo (entiéndase, entre otros, servicios de orientación) a los estudiantes en los diferentes ámbitos de su vida universitaria. Ciertamente, estamos de acuerdo que en el seno de las universidades ha de existir un órgano que informe, oriente y ayude al futuro estudiante universitario en la elección de los estudios adecuados; y al que ya se encuentra integrado en el sistema universitario, en el paso por dichos estudios y en la obtención del éxito académico y formativo; así como al recién titulado, en el que quizá sea uno de los momentos cruciales

de su vida profesional: el de su inserción en el mundo laboral. Por otra parte, el progresivo acceso de alumnos con discapacidades, abre además nuevas demandas relacionadas con las adaptaciones de acceso y del mismo currículo, implicando y generando un abanico de necesidades de orientación, que se extienden también a la figura del profesorado.

Al respecto, López y Oliveros (1999) realizan una breve, aunque acertada, descripción del devenir por la carrera, el cual se descompone en tres momentos, coincidentes con los que hemos venido indicando: el inicial o de incorporación en la vida universitaria, el progreso a lo largo de los diversos cursos que la componen y el momento final, o antesala a la incorporación al mundo laboral. Cada uno de ellos presenta situaciones características para el alumno, sobre las que debería intervenir, con el objeto de realizar una atención preventiva. En concreto:

a) El momento inicial o de incorporación a la vida universitaria supone para el alumnado algunos obstáculos como los que se indican seguidamente:

— Se ubica en una institución nueva, distinta a las que hasta entonces conocía que, en general le da mayor grado de autonomía, y para la cuál, quizás, no esté preparado. Los problemas que se le pueden presentar son: desconocimiento de la institución y falta de preparación para ejercer su responsabilidad.

— Un plan de estudios que conoce en mayor o menor grado, y sobre el cual debe tomar decisiones, puesto que ya no se trata de un plan mayoritariamente cerrado y uniforme. Los problemas que le pueden surgir podrán derivar de una falta de información del plan de estudios y de una ausencia de estrategias para la toma de decisiones.

— El alumnado se va a enfrentar a nuevas técnicas de trabajo intelectual, nuevas fuentes de consulta y, sobre todo, ausencia de un plan de aprendizaje tan guiado como en etapas anteriores. Ante dicha situación el alumno requerirá conocer nuevas técnicas de estudio, familiarizarse con las nuevas fuentes y aprender a generar y administrar su propio plan de aprendizaje.

— La mayor autonomía a la que el alumnado se enfrenta y la mayor implicación personal que se le requiere, le exige asumir de forma continuada la dirección de sus actuaciones, lo que supone en primer término, el conocerse en profundidad (sus capacidades, sus intereses, sus limitaciones...), además de reflexionar y plantearse nuevamente, quién es, cómo es, dónde está, a dónde quiere ir, etc.

— A todos los anteriores aspectos se le une, en ocasiones, un abandono del domicilio familiar con todo lo que ello conlleva de ausencia respecto al contexto habitual y, consiguientemente, de necesidad de adaptarse al nuevo hábitat.

b) El tránsito a lo largo de los distintos cursos que integran el plan de estudios, suele ir acompañado de situaciones como las que indicamos a continuación:

— El ir configurando el itinerario formativo personal, lo que supone elegir entre el grupo de materias optativas y de libre configuración, aquellas que mejor le aproximen al plan formulado, para que, por una parte, lo vaya conociendo para ratificarse o no en su elección y, por otra, para ir acotando el ámbito de especialización y/o preferencia.

— Los planes de estudio vigentes asumen una importante carga de créditos prácticos que en muchas ocasiones se traducen en trabajos que los alumnos deben realizar para poner en práctica los conocimientos y habilidades que van adquiriendo. Al mismo tiempo, los créditos del practicum constituyen una oportunidad de acercarse a la vida profesional y de ir definiendo un currículum coherente que facilite su posterior inmersión en el mundo laboral.

— Debe anticiparse ya en este momento un conocimiento lo más completo, exacto y realista del mundo laboral, respecto al ámbito más o menos específico, en el que el alumno se sitúa. La anticipación de esta información puede traer como beneficio cierta motivación hacia los saberes que, incluidos en el plan de estudios, puedan resultar de especial utilidad en el desempeño profesional.

c) Por último, el tercer momento es el que marca la incorporación al mundo laboral, para que ello sea posible, los requisitos fundamentales que debe tener cubiertos el alumnado son:

— Planificar un proceso de búsqueda activa con todo lo que ello conlleva (establecimiento de metas, enumeración secuenciada de tareas, ejecución y control de las mismas).

— Conocer las principales fuentes generadoras de trabajo y ejercitarse en su uso (lectura regular de anuncios de prensa y boletines o publicaciones oficiales, seguimiento del estado de las empresas...).

— Ejercitarse en los principales mecanismos de búsqueda y solicitud de empleo (elaboración de cartas de presentación y currícula, visitas o contactos telefónicos con las empresas, elaboración de fichero de contactos, ...).

— Familiarizarse con el uso de los principales mecanismos de selección (entrevistas, elaboración de proyectos...).

— Utilizar las posibilidades formativas que contribuyen a completar el currículum con el fin de hacerlo más adecuado para el desempeño profesional elegido.

— Apuntarse a bolsas de trabajo, etc.

Esta situación se torna más acuciante al plantearse temas relativos a la movilidad estudiantil, por ejemplo en el marco europeo. Ello implica la necesidad de tener que informarse y asesorarse para poder sacar el máximo provecho al intercambio y la atención a las situaciones de transición por las que ha de pasar el alumno a su ingreso en la universidad, en la elección de especialización y cuando intenta iniciar el proceso de inserción al mundo laboral, que le provoca situaciones de indecisión y de cierta inseguridad personal.

Todo ello apunta pues, hacia la necesidad de un incremento de la oferta de acciones orientadoras, y hacia una dotación de recursos para el desarrollo de servicios de apoyo dirigidos no únicamente a estudiantes sino también al profesorado universitario. Suscribimos plenamente el planteamiento efectuado por Álvarez Rojo en un interesante artículo sobre el tema que nos ocupa: *«paralelamente los orientadores deberán ir poniendo a punto los modelos y las estrategias de intervención orientadora idóneas para el mundo universitario, de las que no andamos precisamente sobrados. En este paquete metodológico, según nuestra opinión, habrán de destacar los métodos para la orientación del inseparable fenómeno de la docencia-aprendizaje»* (Álvarez Rojo, V. et al. 2000, p. 47).

De la orientación, en su sentido amplio, a la especificación de la función tutorial

Necesariamente deberían articularse las funciones y acciones de la orientación con el funcionamiento de un sistema tutorial, en el que se asumiera, entre otros, que la acción tutorial forma parte de la actividad docente, y por tanto forma parte de la actuación del profesorado universitario.

Tal y como hemos indicado, resulta evidente que los alumnos universitarios puedan presentar diversas necesidades en el terreno de la orientación considerada en sus tres planos (personal, académica y profesional). Por eso, como se señala, «*desde nuestra perspectiva universitaria debemos entender que la función docente de cualquier profesor implica más valores educativos y complementarios que los relativos a la mera función inherente al proceso desarrollado en el aula*». (Benedito, V., Ferrer, V. y Ferreres, V. 1995, p. 106).

De poco sirve la incorporación de créditos prácticos, asignaturas optativas y de libre configuración con el objeto de flexibilizar los itinerarios formativos. Más bien, debemos reclamar, a su vez, un cambio profundo en las estrategias metodológicas y de acción tutorial del docente universitario. En este sentido, algunos de los cambios introducidos en otras etapas del sistema educativo español, pueden sernos de gran ayuda.

Sin embargo, existen grandes condicionantes para que el profesorado universitario asuma un concepto de tutoría como el que acabamos de exponer. Todos sabemos que el propio contexto universitario prioriza y sobrevalora las tareas de investigación y publicación en revistas de *impacto* en detrimento de las funciones básicas de docencia, por no hablar ya de la dimensión tutorial en los procesos formativos. A ello, se añade el hecho que, la formación inicial del profesorado universitario adolece de una preparación pedagógica específica y queda al amparo de los procesos de socialización y las experiencias vividas como alumnos en etapas previas o en la misma universidad. Por otra parte, las actividades de formación permanente son de carácter puntual, poco coherentes y voluntaristas, por lo que sus efectos no alcanzan más que a un grupo reducido del profesorado sin conseguir crear comunidades de docentes reflexivos que analizan su propio práctica. Con la excepción de unos carteles/listados que anuncian horarios y lugares, en nuestras universidades no existen otro tipo de reglamentaciones, pautas o controles sobre como llevar a cabo unas tutorías asumidas responsablemente por el profesorado universitario, y centradas prioritariamente, en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Tampoco se dan ningún tipo de incentivos ni reconocimientos especiales.

En estas circunstancias, no es de extrañar que la tutoría universitaria adolezca de multitud de inconvenientes, entre ellos: horarios que no se acomodan a las necesidades de buena parte de los alumnos, cumplimiento irregular, superposición de otras acciones (tareas de gestión e investigación, reuniones...) sobre los propios horarios de tutoría, y, en definitiva, un cúmulo de indicadores que no hacen más que manifestar una deficiente concepción y mentalidad del verdadero significado de la función tutorial, tanto en lo que se refiere a la figura del profesorado universitario, como a la del propio estudiante que se halla en la universidad.

En la misma línea, Rodríguez Moreno y Gallego (1999, p. 184) indican algunos condicionamientos de la función tutorial, entre los cuales destacan:

- a) Los condicionamientos que impone cada universidad, según sus estatutos, su cultura y las necesidades sociales que se proponga satisfacer,
- b) el marco teórico de referencia que indica la direccionalidad de las funciones tutoriales,
- c) los condicionamientos económicos. En ocasiones, las manifestaciones de las autoridades no se corresponden con las partidas presupuestarias, con lo que las intervenciones orientadoras, a pesar de la buena voluntad manifestada queda seriamente recortada en la práctica.

Por supuesto, que la visión en torno a las necesidades y servicios de la orientación, en su sentido más amplio, y de la función tutorial, como fórmula específica, estará ligada a

la propia concepción del modelo educativo universitario que se defienda. No obstante, la tendencia hacia la futura convergencia con Europa parece plantear un nuevo modelo en el que se posibilite conseguir el crédito mediante aprendizaje no presencial, lo que obviamente incrementaría la función tutorial del profesorado, y obligaría a reformular su función docente.

En este sentido, y en relación al contenido de las tutorías, en ellas, además de resolver u orientar trabajos, se debería ofrecer al estudiante una guía y orientación en su aprendizaje y en el dominio del currículum, contribuir a la motivación y al dominio de las competencias del futuro ejercicio profesional, despertar la curiosidad por la ciencia, concienciarlos de la función social de la investigación y de la propia universidad, ayudar a trazar itinerarios formativos coherentes (Álvarez Rojo, V. *et al.*, 2000; López Franco, E. y Oliveros, L. 1999; Álvarez Pérez, P. *et al.*, 1999). Algunos autores se han referido a la tutoría en la universidad como una *pedagogía del acompañamiento* (Mourreau, 1999).¹ Siendo el momento evolutivo de los estudiantes universitarios y sus características, un indicador para que este acompañamiento sea lo menos directivo e intervencionista posible, aunque con tendencia a facilitar su nivel de autonomía y madurez del alumno, y a posibilitar la planificación y experimentación de un proyecto de vida personal, realista y coherente con uno mismo (E. López Franco L. Oliveros, 1999). En resumen, necesariamente debemos partir de un concepto que dé a la función tutorial una dimensión que comprenda las diferentes facetas de la vida del estudiante: personal, profesional y social (Rodríguez Moreno, M.L. y Gallego, S. 1999).

De las distintas argumentaciones apuntadas, podrían derivar muchas y variadas propuestas de mejora, desde las estrictamente organizativas, pasando por las competenciales, metodológicas, formativas, etc.² Aunque todo ello, evidentemente, debiera acompañarse por los esfuerzos de elaborar una teoría y un modelo propios de la función tutorial, específicamente dirigida a constituirse en elemento propio de nuestra cultura universitaria, donde los servicios de orientación, tal como exponemos a continuación, tuvieran un papel clave.

Situación de la orientación en nuestras universidades: servicios, departamentos y gabinetes de orientación

Hechas estas primeras consideraciones, es una realidad el hecho de que las universidades españolas se hayan ido sensibilizando en lo relativo a la orientación, así pues, bajo diferentes denominaciones, a lo largo de estos últimos años, se han ido creando centros y servicios de información y orientación universitaria.

A tal efecto, nos referimos a un estudio anterior (Adame, M.T. 2000, p. 274-292) centrado en el propósito de revisar la oferta, en el ámbito universitario, de departamentos y/o gabinetes de asesoramiento y orientación, dejando constancia de sus objetivos, líneas de actuación, población destinataria, recursos con los que cuentan, etc. En dicho balance, y con el objeto de obtener el perfil sobre la realidad de dichos servicios en nuestra uni-

¹ Citado por E. López Franco y L. Oliveros (1999).

² A modo de ejemplo, pueden indicarse las siguientes: acomodar los horarios de tutoría a las posibilidades reales de nuestros alumnos, potenciar las tutorías electrónicas, formar las cualidades del profesor-tutor, mentalizar al profesorado y al alumnado sobre la necesidad de una mayor valoración y uso de la acción tutorial, sensibilización de los responsables de la gestión universitaria, formación psicopedagógica,...

versidad, nos propusimos seleccionar aquellas universidades que dispusieran de: servicio o gabinete de orientación dirigido al estudiante; Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE); bolsa de trabajo; y/o servicio u oficina de información.

Por ello, con el fin de facilitar el seguimiento de los datos obtenidos, se optó por recoger en una ficha aquellas informaciones (denominación, órgano responsable, objetivos, ámbito de actuación, y otros datos de interés) a destacar, en relación a la configuración de dichos servicios:

DENOMINACIÓN:	Nombre con que se conoce el servicio (o servicios) de asesoramiento y orientación de la universidad. Incluyendo la denominación (nomenclatura) por siglas para denominar los diversos servicios.
ÓRGANO RESPONSABLE:	Campo referido al vicerrectorado, área, departamento, extensión... del cual dependen los servicios analizados.
OBJETIVOS:	Campo que informa sobre el por qué y el para qué del servicio. Señala la intención de los servicios, y hacia dónde deben encaminarse los distintos ámbitos de actuación que de ellos derivan.
ÁMBITO DE ACTUACIÓN:	Acciones o conjunto de acciones llevadas a término desde el servicio, de acuerdo a los objetivos marcados, y relacionadas de forma directa o indirecta con el ámbito del asesoramiento y orientación académico, profesional y/o personal.
OTROS DATOS DE INTERÉS	Informaciones que no tienen cabida en los campos especificados anteriormente, pero merecen ser reseñadas.

Tabla 1. Ficha de análisis: categorías objeto de estudio.

Respecto al análisis de los datos obtenidos, indicar que, la obtención de la información se realizó a través de Internet, accediendo a todas y cada una de las universidades que aparecían listadas en el servidor del MEC³ y de RedIRIS.⁴ Tuvimos acceso a un total de 62 (100%) universidades, 43 (69,35%) de ellas contaban con algún tipo de servicio, de acuerdo al siguiente reparto: 31 (72,09%) universidades disponían únicamente de un servicio; 12 (27,9%) de dos servicios distintos; y, 1 (2,32%) de 3 servicios.

En nuestro análisis, y con el objeto de obtener un conocimiento más a fondo, procedimos a partir de los diversos campos aparecidos en la ficha de recogida de información, tal como detallamos a continuación:

TOTAL DE UNIVERSIDADES REVISADAS: 62 (100%)	TOTAL DE UNIVERSIDADES CON SERVICIOS: 43 (69,35%)
TOTAL DE UNIVERSIDADES CON SERVICIOS: 43 (100%)	
Universidades con 1 servicio: 30 (72,09%)	Universidades con 2 servicios: 12 (27,9%)
	Universidades con 3 servicios: 1 (2,32%)

Tabla 2. Total de universidades y total de universidades con servicios.

³ Su dirección en internet es: <http://www.mec.es>.

⁴ Su dirección en internet es: <http://www.rediris.es/recursos/centros/univ.es.html>

A. Denominación/Objetivo: Se establecieron seis categorías distintas de servicios atendiendo, no sólo al criterio denominación sino también a los objetivos de éstos. Puesto que en algunos casos el nombre del servicio podía apuntar hacia una tipología determinada, mientras que los objetivos de éste indicaban acciones que obligatoriamente derivaban hacia categorías diferentes a las que en apariencia denotarían. Así pues, resultó difícil obtener una clasificación pura, en el sentido de que algunos de los servicios abarcaban objetivos dispares —aunque complementarios—, que ciertamente, permitirían situar al servicio en más de un campo de la categorización. En estos casos optamos por asignarlos en función del ámbito de actuación al cual parecían dedicarse mayoritariamente, pues no era fácil establecer un límite claro por lo que respecta a la pertenencia de los servicios a uno u otro campo de la tipología, así, guiarse únicamente por el criterio ‘denominación’ podía resultar engañoso, siendo, el criterio ‘objetivos’ en algunos casos excesivamente disperso. El resultado de la clasificación final fue la siguiente:

- *Servicio/oficina de información al estudiante:* Unidades que tienen por objeto informar al estudiante sobre diversas temáticas: académicas, sociales, culturales, juveniles...

- *Servicio/oficina de Orientación (académico/profesional):* Centros que no se limitan a difundir informaciones varias, sino que se dirigen a ofrecer diversas acciones que permitan orientar vocacionalmente al estudiante, contribuyendo a trabajar desde la interrelación entre motivaciones, intereses... que permita establecer un vínculo entre la etapa de formación académica y la vida profesional.

- *COIE:* Específicamente son los Centros de Orientación e Información de Empleo, puesto que por sus rasgos de identidad (creados a partir de convenios de colaboración entre la propia universidad, la Fundación Universidad-Empresa y el INEM) se constituyen en categoría aparte.

- *Servicio/oficina de colocación y/o promoción de empleo:* Servicios que atienden el contacto con empresas, la coordinación de prácticas de trabajo en empresas, la formación en relación al ámbito laboral, pudiendo o no incluir bolsa de trabajo o base de datos sobre demandas... y cuyo objetivo final se encamina a trabajar en pro de la empleabilidad del estudiante o titulado.

- *Servicio/oficina de asistencia/ayuda al estudiante (asesoramiento y orientación personal):* Servicios y/o gabinetes que trabajan principalmente en el ámbito de la atención psicológica personalizada cubriendo con ello necesidades de tipo emocional, psicológico, jurídico, sexual...

- *Bolsa de trabajo (específicamente):* Se incluyen aquellas universidades que disponen de una base de datos por la que se constituye la bolsa de trabajo con el objeto de facilitar el acceso del titulado al mundo laboral.

Cuantitativamente el reparto obtenido entre los diversos campos de la tipología permitió realizar dos agrupaciones:

a) Una primera agrupación formada por las siguientes categorías: servicio/oficina de información al estudiante; servicio/oficina de orientación académico-profesional; COIE; servicio oficina de colocación y/o promoción de empleo. Inicialmente las cifras oscilan entre 11-15 universidades por campo; no obstante recordemos la existencia de universidades que cuentan con más de un tipo de servicios, y curiosamente la tendencia respecto a dicha oferta indica que la mayoría de universidades que cuentan con algún tipo de servicio u oficina de información al estudiante, disponen a la vez de un segundo tipo de servicio, principalmente en el ámbito de las categorías de colocación y/o promoción de empleo; seguido de la categoría referida a los COIE. Ello probablemente responda al criterio de considerar insuficiente un servicio que actúe prioritariamente en el ámbito de la

información, sino que más bien atienden la necesidad de ofertar servicios en otros campos de cara a completar su oferta y afrontar un abanico más amplio de demandas.⁵

b) Una segunda agrupación abarca las categorías denominadas: servicio/oficina de asistencia/ayuda al estudiante en el ámbito del asesoramiento y orientación personal; y, bolsa de trabajo. Hay un total de 5 y 2 universidades, respectivamente, por tipo de servicio. Ello nos muestra, de una parte, que la asistencia/ ayuda en el ámbito personal se escapa claramente de la oferta de servicios de nuestra universidad; y, en cambio, suponemos que el campo referido a bolsa de trabajo, se incluye entre las diferentes acciones llevadas a término por otro tipo de servicios/oficinas presentes en nuestra clasificación.

Veámos en cifras cuál fue la distribución de servicios universitarios siguiendo el baremo clasificatorio indicado:

TIPOLOGÍA DE SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE UNIVERSIDADES			
• Servicio/oficina de información al estudiante	15	8 disponen de otro servicio 1 dispone de otros dos servicios	2 cuentan con un servicio/ oficina de orientación académico/profesional 4 cuentan con un servicio/ oficina de colocación y/o promoción de empleo 1 cuenta con un servicio/ oficina de ayuda al estudiante 1 cuenta con una bolsa de trabajo Servicio/oficina de colocación y/o promoción de empleo; y, servicio/ oficina de ayuda al estudiante	Cantabria, Autónoma de Madrid, Huelva, Illes Balears, Las Palmas, Politécnica de Valencia Valencia Ramón LLull Politécnica de Cataluña
• Servicio/oficina de orientación académico/profes. • COIE	12 11	2 disponen de otro servicio 3 disponen de otro servicio	1 cuenta con un COIE 1 cuenta con un servicio/ oficina de asistencia/ayuda al estudiante (orient. personal) 2 cuentan con un servicio/ oficina de información al estudiante 1 cuenta con un servicio/ oficina orientación académico profesional	Murcia Carlos III de Madrid Cantabria, Autónoma de Madrid Murcia
• Servicio/oficina de colocación y/o promoción de empleo	12	6 disponen de otro servicio 1 dispone de otros dos servicios	4 cuentan con un servicio/oficina de información al estudiante 2 cuenta con un servicio/ oficina de asistencia/ayuda al estudiante (orient. personal) Servicio/oficina de información al estudiante; y, servicio /oficina de asistencia/ayuda al estudiante	Huelva, Illes Balears, Las Palmas, Politécnica de Valencia Pontificia de Comillas, Europea de Madrid Politécnica de Cataluña
• Servicio/oficina asistencia/ayuda al estudiante (orient. personal)	5	4 disponen de otro servicio 1 dispone de otros dos servicios	1 cuenta con un servicio/oficina de información al estudiante 1 cuenta con un servicio/ oficina de orient. académico profes. 2 cuentan con un servicio de colocación y/o promoción de empleo Servicio/oficina de información al estudiante; y, servicio /oficina de asistencia/ayuda al estudiante	Valencia Carlos III de Madrid Pontificia de Comillas, Europea de Madrid Politécnica de Cataluña
• Bolsa de trabajo (específicamente)	2	1 dispone de otro servicio	Servicio/oficina de información al estudiante	Rovira i Virgili

Tabla 3. Tipología de servicios y su distribución por universidades.

⁵ No obstante, en un análisis más detallado (en el que en estos momentos no entramos), se constataría la debilidad de nuestro argumento respecto la relación entre el número total de servicios u oficinas ofertadas por cada universidad y la amplitud respecto a los diversos campos de actuación que ello puede significar, puesto que

B. Órgano responsable: En la mayoría de los casos, los datos obtenidos no ofrecían información sobre el órgano u órganos responsables de los distintos servicios. Aún así, la tendencia predominante indica que, mayoritariamente, suelen depender de vicerrectorados universitarios, y especialmente vicerrectorados de alumnado o estudiantes (puesto que la denominación varía en función de las distintas universidades), seguidos de áreas de información, consejos de estudiantes; siendo el grupo de servicios que hemos venido denominando de colocación y/o promoción de empleo, y en segundo lugar, los COIE, aquellos que dependen de fundaciones y/o convenios de las universidades respectivas con órganos o instituciones externos de carácter público o privado. De las 43 universidades a las que nos venimos refiriendo, en 28 (65,11%) casos —correspondientes a 21 (48,83%) universidades distintas— se especifican la asignación del servicio o servicios estudiados a un órgano o departamento responsable. La distribución es la siguiente:

ÓRGANO RESPONSABLE		DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS POR UNIVERSIDADES
• Vicerrectorado (de estudiantes o alumnado, aunque la terminología correcta suele incluir en todas las universidades algún que otro anexo: ...y extensión universitaria; ... y campus; ... y docencia; actividades culturales; extensión universitaria y deportes; ...y relaciones institucionales; ordenación académica y...)	14	Huelva (2 servicios), Illes Balears, La Laguna, Da Coruña, Jaume I, Cantabria, UNED, Oviedo, Pontificia de Comillas (2 servicios), Carlos III de Madrid, La Rioja, Valencia.
• Área de Información, Servicio de Información Universitaria o Negociado de Información	4	Cádiz, Murcia (2 servicios), Politécnica de Cataluña.
• Fundaciones: Fundación de la Universidad Carlos III, Fundación Universidad-Empresa, Fundación Empresa-Universidad de Navarra, otro tipo de fundaciones	4	Carlos III de Madrid, Illes Balears, Las Palmas, Navarra.
• Consejo o Servicio de Estudiantes	2	Cantabria, Barcelona
• Otros:		
Universidad/INEM	1	Málaga
Consejo Social	1	Complutense de Madrid
Dir. Gral. Ocupación (Generalitat)	1	Politécnica de Cataluña
Facultad Ciencias Jurídicas/Econó.	1	Vic

Tabla 4. Servicios universitarios y su asignación a los posibles órganos responsables.

C. Ámbito de actuación: La dificultad en el análisis de los ámbitos de actuación se halla en que, como apuntábamos, en buena parte de los casos, la dispersión o amplitud de acciones dentro de un mismo servicio suele ser la tónica habitual. No obstante, los principales ámbitos de actuación desarrollados fueron los siguientes:

algunas universidades (como es el caso de la Universidad de Barcelona) cuentan con un sólo servicio en el que se engloban una variedad importante de unidades y programas que bien podrían asignarse a diversos campos de la tipología indicada, con lo cual su cobertura real sería ciertamente mucho más amplia de lo que en apariencia se refleja.

TIPOLOGÍA DE SERVICIOS	ÁMBITO DE ACTUACIÓN (ordenados de mayor a menor frecuencia)
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio/oficina de información al estudiante 	<p>En general acciones dirigidas a tres grupos de destinatarios: estudiantes interesados en iniciar estudios universitarios, estudiantes matriculados en la universidad, y titulados:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Información sobre la universidad en general (la propia y otras) — Consultas académicas — Becas y ayudas, premios, concursos... — Actividades socioculturales — Acogida para los estudiantes de nuevo ingreso — Edición y difusión de guías informativas sobre las propias universidades — Información sobre aspectos ocupacionales y bolsa de trabajo — Organización jornadas de puertas abiertas — Servicio de documentación — Promoción y apoyo de la participación estudiantil — Servicio vivienda joven
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio/oficina orientación académico/profesional 	<p>En general acciones dirigidas a tres grupos de destinatarios: estudiantes interesados en iniciar estudios universitarios, estudiantes matriculados en la universidad, y titulados. Habitualmente se trata de servicios integrados por diversas unidades y/o programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Unidad de información: administrativa, organizativa, becas y ayudas, cursos de verano, documentación, puertas abiertas... También información internacional (estudios, alojamiento, trabajos en el extranjero, directorios, programas europeos...) — Unidad de asesoría académica y vocacional: asesoramiento individual o colectivo a estudiantes sobre el propio proceso formativo, toma de decisiones, motivación ante la carrera; intereses; diseño, programación, organización y elaboración de materiales... — Unidad de empleo o asesoramiento profesional: información sobre ofertas de empleo; bolsa de empleo; información ámbito empresarial, escuela de autoempleo; formación búsqueda de empleo; formación para el ejercicio profesional... — Prácticas en empresas/instituciones: curriculares, convenios de cooperación educativa... — Unidad de servicios sociales: orientación sexual, voluntariado, atención a discapacitados, vivienda, igualdad de oportunidades para la mujer... — Unidad de atención psicológica y psiquiátrica: optimizar recursos interpersonales, intervención rendimiento académico y profesional, relaciones interpersonales, estrés... — Gestión de los puntos de información de diversos centros universitarios... — Unidad de asesoría jurídica: asesoramiento legal a estudiantes; documentación ...
<ul style="list-style-type: none"> • COIE 	<p>En general acciones dirigidas a tres grupos de destinatarios: estudiantes universitarios, titulados y, empresas, instituciones o asociaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Gestión desde la universidad con la empresa: fomento de la participación en el mercado de trabajo de los universitarios; prácticas en empresas; banco de datos de curriculums a disposición de la empresa; preselección de candidatos; foros de encuentro entre universitarios y empresas; recepción y difusión de ofertas de trabajo... — Orientación al empleo: orientación laboral, inserción laboral; información de empleo, cursos sobre técnicas de búsqueda de empleo, gestiones con INEM... — Información: becas, cursos, premios, convocatorias; charlas informativas sobre la elección de especialidad, salidas y posibilidades profesionales; oferta formativa; cultura, ocio, viajes; estudios y trabajo en el extranjero... — Cursos de formación complementaria de carácter ocupacional, títulos propios en las categorías de especialistas o expertos... — Centro de documentación sobre formación y empleo: documentación escrita (prensa, boletines, directorios, guías...) e informatizada con acceso a internet, entre otros — Observatorio ocupacional: estudio de mercado... — Bolsa de empleo — Observatorio ocupacional: estudio de mercado... — Fomento en la creación de empresas

TIPOLOGÍA DE SERVICIOS	ÁMBITO DE ACTUACIÓN (ordenados de mayor a menor frecuencia)
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio/oficina de colocación y/o promoción de empleo • Servicio/oficina asistencia/ayuda al estudiante (asesoramiento/orientación personal) • Bolsa de trabajo (específicamente) 	<p>En general acciones dirigidas a tres grupos de destinatarios: estudiantes universitarios, titulados y, empresas, instituciones o asociaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Orientación Profesional: orientación a la búsqueda de empleo; posibilidades de acceso al trabajo; conocimiento de la demanda laboral; legislación laboral; ayuda personalizada en la confección del currículum; mejora de las competencias profesionales; planificación del proyecto empresarial; autoempleo... — Gestión de la formación continua en el sector empresarial: relación entre las necesidades formativas de las empresas y la oferta universitaria; convenios de colaboración entre la universidad y la empresa, cursos de formación... — Programas de investigación científica y desarrollo tecnológico, becas y ayudas de investigación, consultoría... — Bolsa de trabajo: selección de currículums; gestión ofertas de trabajo; perfiles... — Coordinación/gestión de prácticas en empresas e instituciones públicas y/o privadas... — Análisis de tendencias del mercado laboral — Contactos con otros servicios de ocupación internacionales, y participación en proyectos de inserción laboral de redes universitarias internacionales... <p>En general acciones dirigidas principalmente al alumnado:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Asesoramiento y orientación: resolución de conflictos académicos; asesorías para la resolución de problemas personales; asesoría psicológica, sexológica, para discapacitados, jurídica (suele primar el carácter confidencial del servicio) — Dinamización sociocultural — Becas y subvenciones — Charlas-coloquio — Base de datos

Tabla 5. Tipología de servicios y ámbitos de actuación.

Revisando los datos obtenidos se observa cierto solapamiento entre las acciones llevadas a cabo por los diversos grupos de servicios. Así pues, las principales diferencias radican en la prioridad que parecen dar a los diferentes campos de intervención:

- Servicio/oficina de información al estudiante: principalmente dirigido a la atención de consultas, a nivel informativo sobre la universidad en general, de carácter académico, de empleo, socioculturales, etc.

- Servicio/oficina de Orientación académico/profesional: se presentan acciones varias en los diferentes ámbitos de la orientación, que comprenden desde las funciones informativas, seguidas de la asesoría académica y vocacional, pasando por el asesoramiento profesional dirigido a la búsqueda de empleo, la gestión de prácticas en empresas, e incluso aspectos referentes al ámbito de servicios sociales, la orientación personal o más concretamente de atención psicológica y psiquiátrica, la gestión de puntos de información, así como la asesoría jurídica. Como era de suponer, este segundo grupo de servicios comprende las acciones propias de un servicio informativo como el anterior, ampliando de forma considerable su oferta mediante acciones propias de la función orientadora tal y como acabamos de reseñar.

- COIE: Las funciones y actuaciones propias de este tipo de centros se encaminan principalmente hacia el ámbito de la gestión de convenios de colaboración en distintos campos entre el mundo universitario y el empresarial; Orientación Profesional propiamente dicha, u orientación al empleo; así como al campo de la información; cursos de formación complementaria. Otras actuaciones se dirigen a disponer de una base de datos en forma de fondo documental; habitualmente disponen de una bolsa de empleo abierta tanto a las empresas e instituciones públicas o privadas, e indiscutiblemente a los titulados univer-

sitarios; además de trabajar asumiendo actuaciones propias de un observatorio ocupacional, junto con el fomento en la creación de empresas.

- Servicio/oficina de colocación y/o promoción de empleo: Las acciones que aquí se desarrollan coinciden plenamente con las indicadas sobre los COIE. Ello puesto que los objetivos entre los COIE y los servicios aquí indicados no presentan variaciones importantes, y obviamente no pueden darse cambios significativos entre ambos en lo que a sus respectivos ámbitos de actuación se refiere.

- Servicio/oficina de asistencia/ayuda al estudiante (asesoramiento/ orientación personal): El campo de actuaciones suele centrarse en la resolución de conflictos académicos, problemas personales, asesorías psicológicas, asesorías sexológicas..., y animación sociocultural.

- Bolsa de trabajo: Aquellas universidades que disponen específicamente de dicho servicio cuentan con una base de datos dirigida al universitario y a empresas e instituciones con el objeto de fomentar la inserción laboral del titulado, así como ofertar un servicio al sector económico-empresarial.

D. Otros datos de interés: La mayoría de servicios universitarios reseñados disponen de dirección de correo electrónico para facilitar el contacto del estudiante con el propio servicio. De otra parte, indicar que muchos de los casos, principalmente COIE y oficinas de colocación y/o promoción de empleo, las instalaciones del servicio suelen estar a disposición de las diferentes empresas e instituciones con el objeto de realizar selecciones de posibles candidatos, llevar a cabo presentaciones de proyectos, trabajar temas de actualidad...

Los servicios de orientación en la *Universitat de les Illes Balears*

A modo de ejemplo de la información recogida en el estudio anteriormente citado (Adame, M.T. 2000), nos referiremos a la situación de los servicios en materia orientadora en el seno de la *Universitat de les Illes Balears (UIB)* (Tabla 6).

De otra parte, y en lo referente al desarrollo de la acción tutorial, tal y como hemos indicado en la primera parte de este trabajo, las regulaciones son más bien escasas. Veámos someramente cuál es el estado de la cuestión:

- En el reglamento académico⁶ de la UIB únicamente se recoge normativa específica sobre la obligatoriedad por parte del profesorado de realizar las horas de tutoría semanales, durante las cuales se indica, deberá hallarse a disposición del alumnado para la resolución de cuestiones sobre la asignatura o el propio currículo del estudiante:⁷

⁶ El reglamento académico de la UIB fue aprobado por acuerdo normativo de 12 de junio de 1997, se halla publicado en el FOU de la UIB número 136. Puede consultarse en la siguiente dirección: <http://www.uib.es/estudis/>

⁷ Concretamente, se apunta hacia los horarios de tutoría, los cuales deberán hallarse a disposición del alumnado en el momento de efectuar la matrícula (capítulo 2, art. 10). Se indica también que, durante las horas de tutoría reglamentariamente fijadas, los profesores han de estar a disposición de los estudiantes en su despacho de la UIB, para la resolución de las dudas y las preguntas de estos sobre la asignatura impartida o el currículo del propio estudiante (capítulo 2, título VI, art. 20); y por último, en relación a su cumplimiento, si por cualquier motivo justificado, el profesor no pudiera hallarse presente en su despacho en el horario de alguna de sus tutorías semanales, deberá comunicarlo a los eventuales usuarios de la manera más efectiva (capítulo 2, título VI, art. 21)

DENOMINACIÓN:	1. Oficina de Información (O d'I). 2. Departamento de Orientación e Inserción Profesional (DOIP)
ÓRGANO RESPONSABLE:	1. O d'I: Vicerrectorado de Alumnos y Campus. 2. DOIP: Depende de la Fundación Universidad-Empresa de las Islas Baleares (FUEIB), la cual se define como una institución privada, con personalidad jurídica propia y sin ánimo de lucro.
OBJETIVO:	1. O d'I: Reunir toda la información cultural, administrativa, académica y general de la UIB, y también del exterior (otras universidades, instituciones...) con el objeto de ofrecerla a los estudiantes y a todas las personas interesadas 2. DOIP: Facilitar a los estudiantes y titulados universitarios la integración al mercado profesional, con el objeto de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad
ÁMBITO DE ACTUACIÓN:	1. O d'I: • Ofrece información sobre los siguientes temas: estudios de la UIB, planes de estudio, acceso a la universidad, matrícula, calendario escolar, becas, programas de intercambio, premios y ayudas, cursos, actividades culturales, bolsa de trabajo, anuncios de la UE, además de informar sobre otras universidades (direcciones y teléfonos, planes de estudio...) • Organiza también diferentes actividades (jornadas de puertas abiertas, mesas redondas informativas, visitas a la universidad, etc.) dirigidas a alumnos de Bachillerato y de Formación Profesional de Grado Superior. Los destinatarios de estas jornadas pueden asistir a la presentación de los distintos estudios impartidos en la UIB de la mano de profesores especializados en la materia, al tiempo que disponen de un espacio destinado a visitar diversos servicios de interés. 2. DOIP: Sus ámbitos de actuación radica en gestionar servicios dirigidos a: • Estudiantes y titulados: Ofertas de trabajo, prácticas formativas mediante convenios de cooperación educativa, información y orientación laboral, becas Leonardo da Vinci. • Empresas/entidades: les ofrece una amplia base de datos de aquellos estudiantes y titulados universitarios interesados en conseguir un lugar de trabajo, prácticas o mejora de su situación actual; gestión de ofertas de trabajo; divulgación de ofertas de trabajo en las instalaciones universitarias; convenios de cooperación educativa universidad-empresa; presentación de empresas en las dependencias de la UIB
OTROS DATOS DE INTERÉS:	1. O d'I: La oficina de información de la UIB cuenta con delegaciones en las extensiones universitarias de Menorca e Ibiza, con el objeto de responder a la doble insularidad de estos estudiantes. Se ocupa del mantenimiento, gestión y coordinación del web de la UIB. Gestiona diversas bases de datos. Disponen de documentación y publicaciones de gran utilidad para los estudiantes, etc. 2. DOIP: Se trata de un departamento de reciente creación, concretamente data del curso 2000-01, por lo cual está planteando posibles vías de actuación y desarrollo, entre las cuales se halla crear un servicio específico sobre asesorías en temas de orientación profesional.

Tabla 6. UIB: Ficha descriptiva de los servicios de orientación.

• En segundo lugar, y aunque específicamente se refiera a la figura de jefe de estudios,⁸ entre las competencias que se le asignan, presumiblemente, algunas de ellas bien podrían relacionarse, con el desarrollo de la función tutorial. Así pues, se refiere a la posibilidad de promover encuentros y sesiones de trabajo entre el profesorado que imparte docencia en la misma titulación, con la finalidad de mejorar la docencia, además de

⁸ Las competencias atribuidas al jefe de estudios, fueron aprobadas por acuerdo normativo número 5244 de Junta de Gobierno de la UIB, en fecha de 19 de diciembre de 2000, y publicadas en el FOU número 186, de 19 de enero de 2001. Puede ser consultado en la siguiente dirección: <http://www.uib.es/secc3/>

ensayar nuevas propuestas de innovación educativa;⁹ se habla también de de orientar al alumnado a lo largo de los estudios, y asignar tutores, en caso de que en dichos estudios exista dicha figura.¹⁰

Entendemos que, fijado este marco reglamentario, es desde aquí que debería procederse a potenciar la dinámica tutorial, en todas y cada una de las titulaciones, replanteando las metodologías de intervención y de coordinación en lo que a dicha labor se refiere, y con el objeto de contribuir a desarrollar un nuevo espacio formativo, en su sentido más amplio.

Conclusiones

Sería, hoy por hoy, un tanto simplista en una sociedad tan compleja como la nuestra pensar que el universitario, sea cual sea su edad, su circunstancia personal, académica o profesional, dispone y sabe utilizar todos los recursos a su alcance, sabe encontrar toda la información pertinente para tomar decisiones adecuadas, sabe, en una palabra, autoorientarse, por el mero hecho de haber llegado al nivel educativo superior. En dicho sentido, si la orientación se viene ya aceptando como un derecho de todos, en los niveles preuniversitarios, debe serlo igualmente en el nivel superior, para prevenir y actuar ante las posibles dificultades del estudiante universitario, para contribuir al desarrollo de su personalidad en todas sus potencialidades y, en particular, al de su carrera profesional en esta etapa tan importante (Sánchez García, M.F. 1999).

Es por ello que, el modelo organizativo de servicios de orientación universitaria y de acción tutorial, deberían ser planteados desde la coordinación, evitando hallarse parcelados respecto al proceso educativo, y con el objeto de asumir las funciones de una concepción moderna de la orientación, con funciones de asesoramiento, formación e información que vayan dirigidas al alumno en su globalidad (madurez personal, educativa y profesional) y con una mayor integración en la educación universitaria. Respondiendo así a los principios generales de la orientación reconocidos como los de: prevención, desarrollo o de intervención social; atendiendo también, al carácter de proceso continuo. Será, también, necesario reivindicar un mayor estatus, consideración, dotación de recursos materiales y humanos, además de planes formativos, entre otros, en pro de la efectividad de los servicios de orientación y de la acción tutorial.

⁹ Acuerdo normativo 5244, apartado c.

¹⁰ Acuerdo normativo 5244, apartado h.

Bibliografía

- ADAME OBRADOR, M. T. (2000). *Orientación y psicología vocacional en España: revisión y estado de la cuestión (1970-1999)*. Tesis Doctoral. Departament de Ciències de l'Educació. Universitat de les Illes Balears.
- ÁLVAREZ PÉREZ, P., et al. (1999). «Intervención psicopedagógica en el ámbito universitario: valoración de una experiencia en el centro superior de educación de la ULL». *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, vol. 10, nº 18, p. 379-387.
- ÁLVAREZ ROJO, V. et al. (2000). «Orientación en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la universidad». En H. SALMERÓN Y V.L. LÓPEZ (coords.). *Orientación educativa en las universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario (p.47-77).
- BENEDITO, V.; FERRER, V.; FERRERES, V. (1995). *La formación universitaria a debate. Análisis de problemas y planteamiento de propuestas para la docencia y la formación del profesorado universitario*. Barcelona: Pulicacions de la Universitat de Barcelona.
- LÓPEZ FRANCO, E., OLIVEROS, L. (1999). «La tutoría y la orientación en la universidad». *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, vol. 10, nº 17, p. 83-98.
- MOURREAU, J. (1990). *L'entretien professionnel de l'accompagnement*. París: Editions d'organisation. En LÓPEZ FRANCO, E., OLIVEROS, L. (1999). «La tutoría y la orientación en la universidad». *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, vol. 10, nº 17, p. 83-98.
- RODRÍGUEZ MORENO, M. L., GALLEGO, S. (1999). «El proyecto profesional, herramienta de intervención en la función tutorial universitaria». *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, vol. 10, nº 17, p. 179-192.