



## LA EDUCACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES: CALIDAD Y EFECTIVIDAD EN EL E-LEARNING

### PRESENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMPLETA

Se recomienda que la extensión máxima sea de unas 10000 palabras (unas 20 páginas con letra tipo times new roman 12pt, a espacio sencillo)

---

Título: **SISTEMAS TELEMÁTICOS DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO PARA EL ALUMNADO EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

Autor: **Linda J. Castañeda Q., Luisa M<sup>a</sup> Fernández L. y Patricia López V.**

Institución **Grupo de Investigación de Tecnología Educativa**

Teléfono **968 367788**

Fax **968 364146**

Correo Electrónico: [lindacq@um.es](mailto:lindacq@um.es); [superabay2002@yahoo.es](mailto:superabay2002@yahoo.es); [patricialopezvicent@gmail.com](mailto:patricialopezvicent@gmail.com)

---

**Resumen** (de aproximadamente unas 200 palabras, que equivalen a unas 15 líneas de tipo times new roman de 12 pt.)

En el presente documento exponemos un trabajo de investigación en el que se exploran los Servicios de Orientación y Asesoramiento que se ofertan a través de la red por parte de las Universidades españolas y de una muestra de universidades europeas y Latinoamericanas. En este estudio se pretende identificar y analizar los servicios telemáticos de asesoramiento, orientación y provisión de recursos académicos que poseen dichas universidades, y además se ha pretendido estudiar, entre otras variables, los distintos recursos que se ofertan desde estos servicios, el tipo de sujetos al que va dirigido, el perfil de los profesionales que trabajan en el servicio, la disponibilidad de cursos así como la estructura, organización y las herramientas telemáticas empleadas para la comunicación dentro del servicio de orientación y asesoramiento.

Este análisis configura la primera parte de un proyecto de investigación dirigido a la propuesta de una única y centralizada herramienta telemática de Orientación y Asesoramiento al servicio de la Educación Superior Española.

## **Tres Palabras Clave:**

Orientación, TIC Educación Superior

## **Descripción del Trabajo**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En la construcción del nuevo horizonte educativo planteado por el Espacio Europeo de Educación Superior, la publicación y difusión de información y servicios a través de las redes telemáticas resulta una ayuda incuestionable y un paso prácticamente ineludible, entendemos que se hace imprescindible el análisis de los mecanismos de orientación e información vocacional y de los servicios de asesoramiento y formación que se ponen a disposición de los estudiantes en las diferentes Universidades (tanto del entorno Europeo como Español) a través de las redes telemáticas. Es igualmente relevante considerar la utilidad y el interés del segundo eje en torno al cual gira esta propuesta, consistente en el diseño de una herramienta en red que pueda suponer la centralización de tales esfuerzos de manera que se optimicen los mismos y se provea a los alumnos de una mejor y más eficiente herramienta de orientación y asesoramiento profesional y laboral a través de la red.

Nuestra sociedad, y en ella la educación superior, debe dar cumplida respuesta a los nuevos retos que ofrece un nuevo orden educativo y social, y es la orientación y el asesoramiento al alumnado, una de las armas con las que cuentan los estados y las mismas instituciones educativas de enseñanza superior más prometedoras de cara a emprender dichas respuestas.

Cuando hablamos de los cambios a los que debemos hacer frente, en primer lugar tenemos que hablar de un cambio en la caracterización del alumnado preuniversitario. Hoy día dicho colectivo está compuesto por un grupo de personas más heterogéneo que nunca gracias, entre otros, a fenómenos como la diversificación de las vías de acceso a la universidad (fruto de las más recientes reformas educativas ocurridas en España), la multiculturalidad de los colectivos sociales (impulsada principalmente por el fenómeno de la inmigración), la democratización de la enseñanza primaria, secundaria y preuniversitaria, que a su vez ha propiciado el mayor y mejor acceso a los estudios universitarios de personas con cualquier tipo de discapacidad y, como no, la apertura de las fronteras en la Europa Común. En este sentido, la orientación profesional y vocacional preuniversitaria (provista desde las mismas instituciones universitarias) cobra una fuerza sin parangón, resultando básica para posibilitar el acceso a una enseñanza superior de calidad a todas las personas que lo deseen y satisfaciendo sus expectativas de manera coherente a sus situaciones particulares.

En segundo lugar, pero en este mismo sentido, la cada vez mayor diversificación de la oferta universitaria, con una mayor cantidad de titulaciones, de diferente tipo, con relaciones complejas entre sí, planes de estudios diversificados y con la existencia incluso de algunos itinerarios recomendados, plantea como básica para el aprovechamiento del periodo de estudios superiores la orientación curricular. Dicha orientación es también muy importante asociada a la provisión y oferta de recursos de formación complementaria dentro de la propia institución o del sistema educativo superior, especialmente si tenemos en cuenta la perspectiva de la formación por competencias (generales y específicas) que intentamos abordar desde la filosofía

subyacente al *modelo Tuning* (adoptado por España para su completa integración en el EEES).

Todo lo anterior además nos lleva a reparar en dos asuntos que vienen siendo considerados de máxima importancia en nuestro tiempo: la formación continua (como expresión de la formación a lo largo de toda la vida) y la formación integral de los profesionales, ambos aspectos que inciden más, si cabe, en la necesidad de articular mecanismos de orientación antes, durante y después del periodo de educación superior que además ayuden a mejorar el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta la propia universidad y favorecer el acceso a otros recursos que nos ofrezcan otras instituciones de educación superior en España y en la Unión Europea.

Ahora bien, una vez vista la sin par importancia que presentan los procesos de orientación y asesoramiento en el mayor y mejor acceso de los alumnos a la educación superior y además en mejor aprovechamiento de los periodos que suceden dentro de esta educación, así como de la necesidad ineludible de ésta misma en un contexto de Educación Permanente y a lo largo de toda la vida, puede surgirnos una pregunta: ¿qué papel juegan las nuevas tecnologías? Y ¿cuál es la aportación de las herramientas en red a estos procesos?.

Los beneficios y potencialidades de las redes telemáticas en el campo de la educación han sido estudiados en muy diferentes foros y han sido objeto de diferentes estudios de gran calado (para la reflexión algunos de ellos: Cabero, 2002; CDSI 2003, Bricall, 2000; Martínez F. y Prendes, M.P., 2003; Salinas, 2004). Sin embargo en este lugar intentaremos enumerar aquellas de las posibilidades que nos ofrecen las redes que mayor impacto pueden tener de cara a la construcción de un EEES más sólido y al mejor acceso de todos los colectivos a una educación superior de calidad.

## **2. MARCO DEL ESTUDIO**

Partimos de que, en la situación actual, los centros universitarios españoles ofrecen a los alumnos –habitualmente de manera presencial- diferentes tipos de servicios que les orientan, asesoran y/o proveen de recursos para mejorar, bien el acceso a los diferentes programas de educación superior, o la permanencia y/o aprovechamiento de dicho periodo formativo; sólo algunos de éstos servicios son también ofertados a través de la red, con lo que el acceso a ellos está prácticamente determinado por la disponibilidad de los diversos alumnos a acudir a las instituciones. En este sentido, la necesidad y la prioridad de que estos servicios estén en red radica específicamente en los deseos de movilidad que se promueven en nuestro tiempo y que son la base del EEES, y resulta prioritario estudiar el papel que dichos servicios en red vienen realizando y para ello debemos proponer un estudio que identifique y analice los servicios telemáticos de asesoramiento, orientación y provisión de recursos que ofertan las Universidades dentro y fuera de España.

Dicho análisis parte del estudio del estado del arte en torno a un aspecto básico: la identificación y análisis de los servicios telemáticos de asesoramiento, orientación y provisión de recursos académicos que poseen diferentes universidades, así como las herramientas telemáticas utilizadas para tal fin. Este estudio previo ha de servirnos para evaluar tales servicios en función de criterios previos que serán definidos en el marco del propio trabajo de investigación que presentamos. En esta fase del proceso obtendremos como resultado un mapa general que nos informe sobre el uso de los

recursos telemáticos de las universidades y las instituciones en la mejora del acceso y aprovechamiento a una verdadera educación superior de calidad.

### **3. OBJETIVOS**

Los objetivos que nos planteamos y que delimitan el desarrollo de la investigación son:

- I. Identificar y analizar los servicios y herramientas telemáticas de orientación, asesoramiento y provisión de recursos a los alumnos actualmente ofertadas por las instituciones de Educación Superior en España, Europa y Latinoamérica.
- II. Valorar la pertinencia de dichas herramientas y su contribución a la mejora del acceso y aprovechamiento de dicha etapa educativa por parte del mayor número de colectivos sociales posibles, priorizando aquellos que se consideran en riesgo de exclusión.

### **4. METODOLOGÍA**

El presente estudio configura la primera fase del proyecto “Sistemas Telemáticos De Orientación, Asesoramiento Y Recursos Para El Alumnado En Educación Superior: Análisis Y Propuesta De Futuro”, financiado por la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación a través de la Resolución de 22 de marzo de 2006, por la que se conceden subvenciones de acciones con cargo al Programa de Estudios y Análisis destinadas a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario y bajo la dirección del Doctor Francisco Martínez Sánchez, Director del Grupo de Investigación de Tecnología Educativa ( en adelante GITE), y la participación activa de las profesoras Dra. M<sup>a</sup> Paz Prendes Espinosa, Dra. Isabel M<sup>a</sup> Solano Fernández y Dra. Lucía Amorós Poveda.

En la investigación hemos procedido a la búsqueda, identificación y estudio de las herramientas en red ya existentes para la orientación vocacional y profesional del alumnado en el ámbito nacional, europeo y latinoamericano, así como a su evaluación y análisis de posibilidades.

Esta tarea investigadora se ha llevado a cabo en dos etapas sucesivas. En la primera, el GITE de la Universidad de Murcia, establecimos los criterios e indicadores a través de los cuales realizamos el posterior análisis de los diferentes de servicios de orientación y asesoramiento que toman como base o apoyo las redes telemáticas y que se encuentran al servicio de la comunidad universitaria.

Para llevar a cabo esta tarea, desarrollamos un trabajo colaborativo en red, en el cual utilizamos como herramientas de comunicación el correo electrónico y la herramienta de telereunión FlashMeeting, herramienta que está siendo desarrollada por el Knowledge Media Institute de la Open University de Reino Unido y que fue cedida en pruebas para esta experiencia.

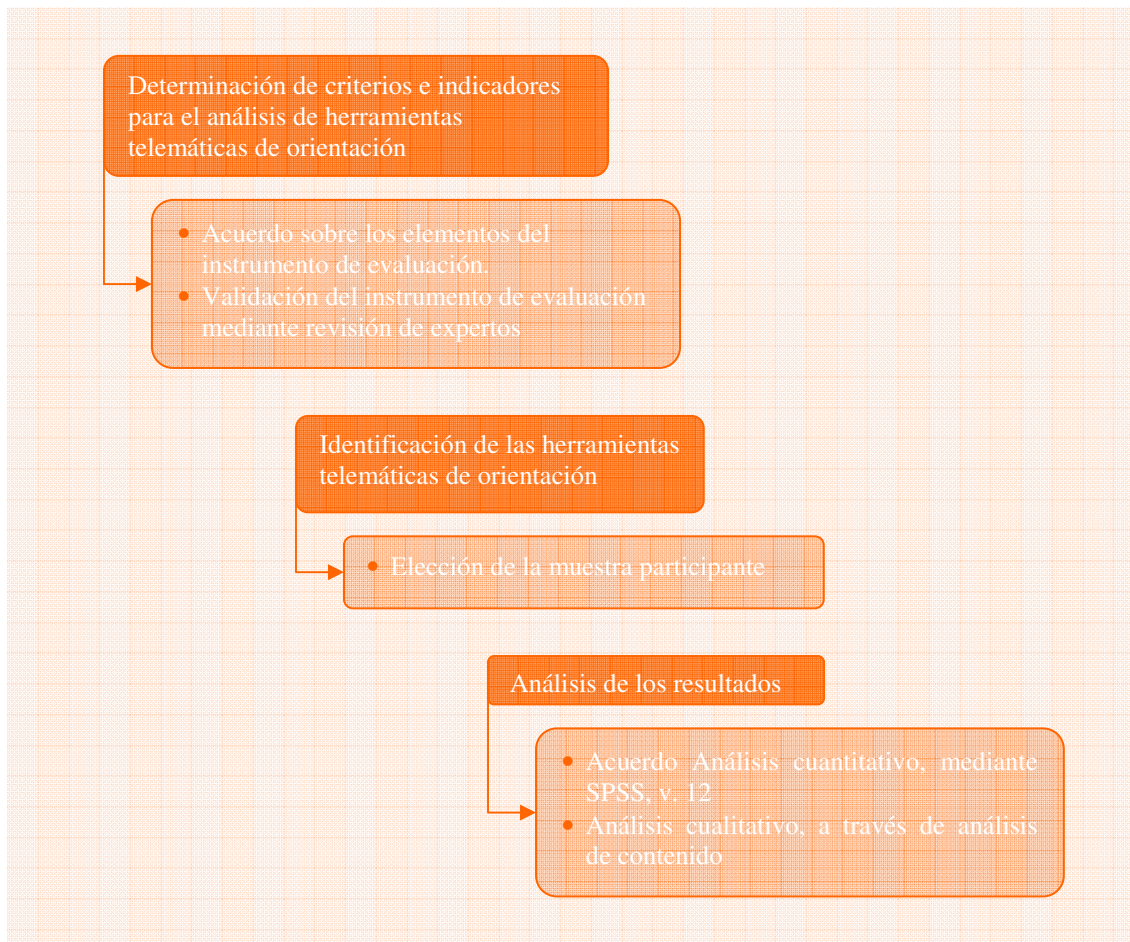
En una primera reunión se fijaron los procedimientos y metodologías, así como la organización y criterios de la muestra a analizar. Una vez consensuado el instrumento de evaluación, procedimos a la validación del mismo por medio del mecanismo de juicio de expertos, en el que contamos con profesionales del ámbito de la Tecnología Educativa y de la gestión universitaria procedentes de diferentes universidades españolas.

El instrumento de recogida de datos diseñado es un cuestionario compuesto por 23 ítems de tipo abierto y cerrado; respecto a éstos últimos, los hay basados en afirmación-negación, escala de valoración tipo Likert, elección simple y elección múltiple.

En la segunda etapa, contando ya con nuestro instrumento diseñado y validado, realizamos la identificación de la muestra de universidades que conformarían nuestro estudio, para ello:

- Analizamos todas las universidades españolas, públicas y privadas.
- Llevamos a cabo un muestreo intencional de universidades europeas según los ranking elaborados por: el Instituto de Educación Superior de la Universidad de Shangai en función del criterio de calidad académica, y por Internet Lab Team, según el criterio de presencia de dichas instituciones en red. En función de ambos ranking, escogimos los primeros lugares de cada uno; además, seleccionamos una comparación de ambos buscando la intersección entre ambos subconjuntos, los coincidentes fueron 19. Por último se añadió la Open University de Reino Unido por considerar importante ver su actividad, ya que es la entidad más grande de educación superior a distancia del mundo, ocupa el primer lugar por alumnos, y en profesorado está considerada la 5 más importante de UK (según el Ranking del TIMES).
- Realizamos un muestreo por conveniencia de universidades latinoamericanas sobre la base de constituir las universidades más relevantes en cuanto a calidad académica.

A cada una de las páginas Web de estas universidades se las sometió al instrumento elaborado previamente. Posteriormente realizamos el vaciado y análisis de los datos por medios de dos herramientas básicas: la herramienta “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS) sobre Windows, versión 12, para el análisis de los datos cuantitativos y un análisis de contenido, cualitativo, para los ítems abiertos.

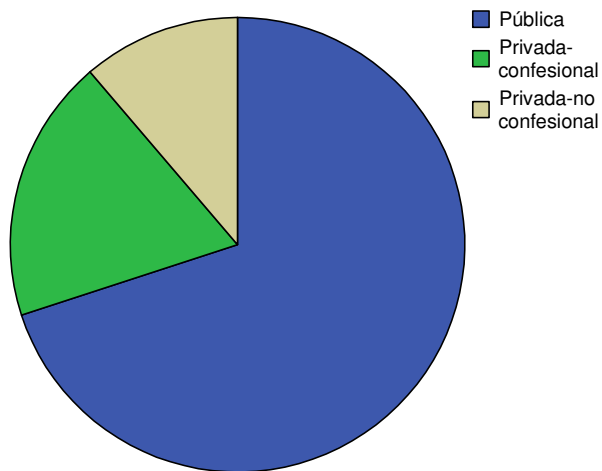


Secuenciación Metodología de Investigación

## 5. ANÁLISIS DE DATOS

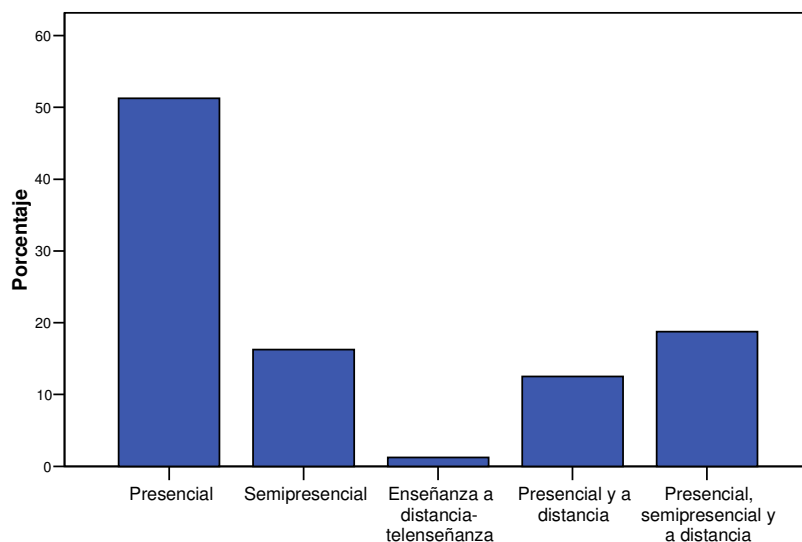
### Caracterización General de la Muestra.

De la muestra de Universidades analizadas (86 en total) un 70,9% (n= 61) de las universidades son públicas, mientras que un 17,4% son privadas confesionales (n= 15) y un 11,6% son privadas no confesionales (n= 10), como podemos observar en la gráfica 1.



Gráfica 1: Tipo de universidad

La mayoría de las universidades ofertan una modalidad de enseñanza exclusivamente presencial (54,7%); el 15,1% oferta modalidad semipresencial; tan sólo una universidad oferta únicamente una modalidad de enseñanza a distancia o teleenseñanza, mientras que un 11,6% imparte enseñanza en ambas modalidades. Por último, un 17,4% oferta su enseñanza en las tres modalidades posibles: presencial, semipresencial y a distancia.



Gráfica 2: Modalidad de enseñanza ofertada

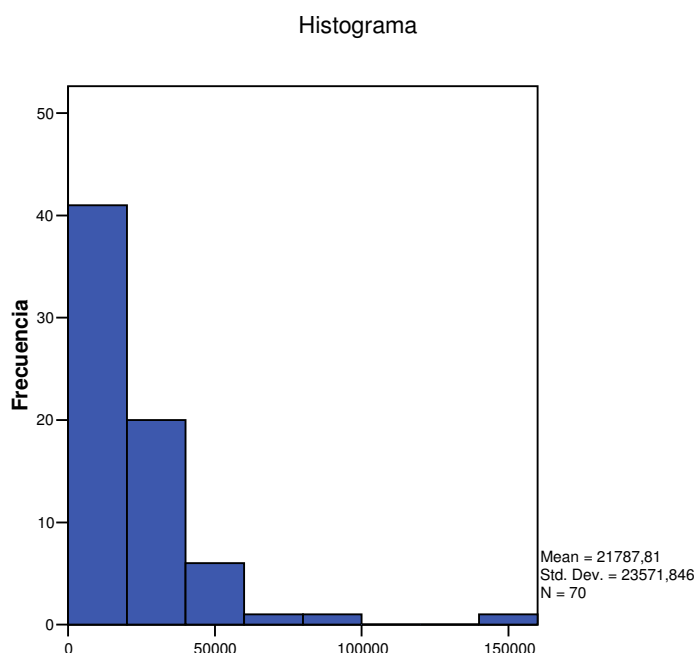
En las universidades muestreadas se imparte un número de titulaciones que oscila entre 14 y 271, si bien, sólo 11 de ellas (el 6%) ofertan más de 81 titulaciones (3 ofertan entre 81 y 107 y sólo 4 más de 107 titulaciones). El 94% restante se reparte uniformemente en el intervalo entre 14 y 81.

En esta línea de caracterización, el 94,2% (n=81) de las universidades parte de este estudio ofertan titulaciones del área de ciencias sociales y de la economía, el 91,9% (n=79) de ciencias experimentales y matemáticas (inclusive situaciones técnicas o politécnicas), el 74,4% (n= 64) de humanidades y el 77,9% (n= 67) de las universidades imparten estudios correspondientes a ciencias de la salud.

De las universidades extranjeras incluidas en la muestra, no contamos con datos específicos acerca de la cantidad de alumnos con las que cuentan, en el caso de las españolas ofrecemos las cifras que proporciona el MEC para el curso 2004-2005 (MEC 2005).

Según este organismo, la media de alumnos de 1º, 2º y 3º ciclo, matriculados en las universidades españolas durante el curso 2004-05 es de 21787,81 alumnos. Esta cifra se reparte en las diferentes universidades, en las que las cifras de alumnos matriculados varían notablemente desde 582 alumnos hasta 150606.

Para conocer la distribución de los alumnos en las diferentes universidades españolas, ofrecemos el diagrama de tallo y hojas siguiente (Gráfico 3), en el que se aprecia que, de las 70 universidades españolas estudiadas, 27 universidades disponen de menos de 10.000 alumnos matriculados; 14 universidades entre 10.000 y 20.000; 10 universidades, entre 20.000 y 30.000; 10 universidades, entre 30.000 y 40.000; 3 universidades, entre 40.000 y 50.000; 4 universidades, entre 50.000 y 65.000; y 2 universidades más de 90.000 alumnos matriculados, respectivamente.



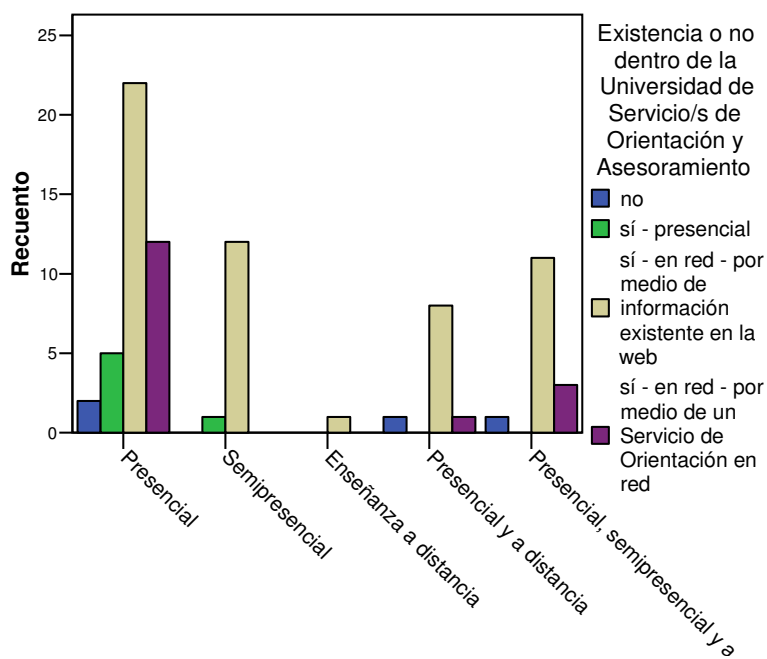
Gráfica 3: histograma, número de alumnos matriculados de 1º, 2º y 3º ciclo, del curso 2004-05 universidades Españolas

## 6. SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

### Existencia y naturaleza de los mismos

El principal propósito de esta investigación ha sido analizar la disponibilidad de Servicios de Orientación y Asesoramiento (SOA) en red en las universidades.

En este sentido los datos revelan que sólo un 4% de las universidades (n = 4) no disponen de Servicios de Orientación y Asesoramiento, 3 universidades públicas (75%) y 1 universidad privada no confesional (25%). Ofertan estos servicios, por medio de información existente en la web, el 41,8% de las universidades presenciales (n= 23), el 21,8% de las universidades semipresenciales (n= 12), 1 universidad a distancia (1,8%), el 14,5% de universidades que tienen modalidad presencial y a distancia (n= 8), y el 20% de universidades que presentan modalidad presencial, semipresencial y a distancia (n = 11).



Gráfica 4: modalidad de enseñanza y existencia o no de SOA

Además, como se aprecia en la gráfica siguiente, de las 82 universidades que sí cuentan con este servicio, el 7,31% (6 de ellas) lo brinda de forma exclusivamente presencial, y el 67,07% (n = 55) de las universidades oferta información por medio de su página Web sobre los servicios y actividades destinadas a la Orientación y un 25,62% (n= 21) oferta un Servicio de orientación y Asesoramiento completamente en red.

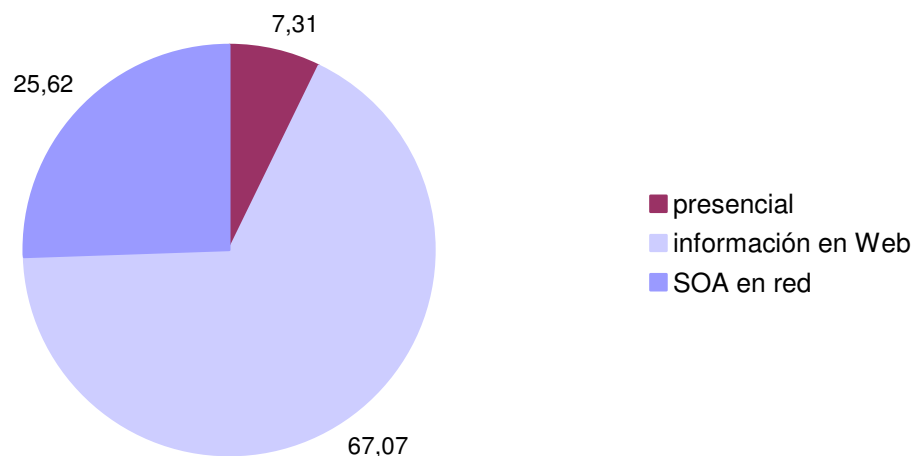
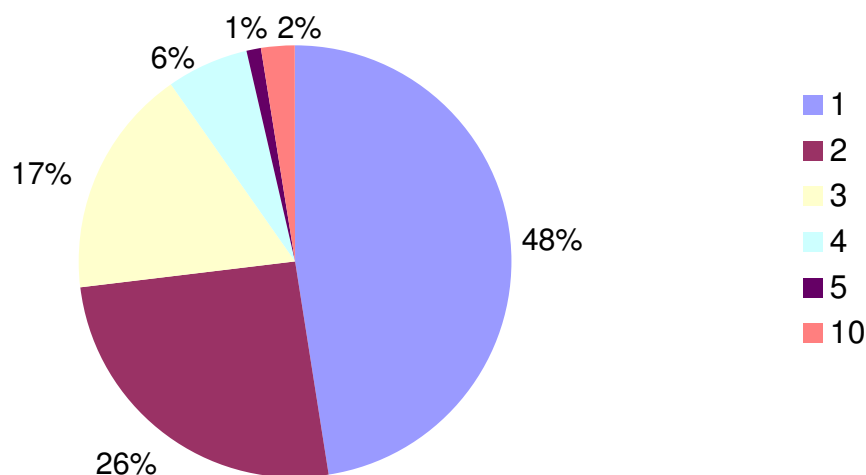


Gráfico 5. Tipología de SAO ofertado por las universidades

Ofertan Servicios de Orientación en red, por medio de un Servicio de Orientación en Red, el 81% de las universidades cuya modalidad es presencial (n= 17); 1 universidad que imparte en modalidades semipresencial y a distancia (6,3%) y 3 universidades (14,3%) cuyas modalidades son presencial, semipresencial y a distancia.

### Tipos de SAO

En algunas universidades separan los servicios de orientación según atiendan al ámbito laboral, personal o académico. En este sentido, hemos comprobado que respecto al número de SOA disponibles en las universidades, el 48% (n=39) tienen un único servicio de orientación, el 26% disponen de 2 (n= 21), el 17% (n= 14) presentan 3 servicios de orientación diferenciados, el 6% (n= 5) 4 SOA, el 1% (n= 1) dispone de 5 y el 2% (n= 2) se presenta con 10 servicios de orientación.



Gráfica 6: número de SOA en la universidades estudiadas

Asimismo, hemos percibido que no existe una denominación única para designar a los Servicios de Orientación y Asesoramiento existentes las distintas Universidades españolas, a pesar de que los ámbitos y líneas de actuación sean idénticos.

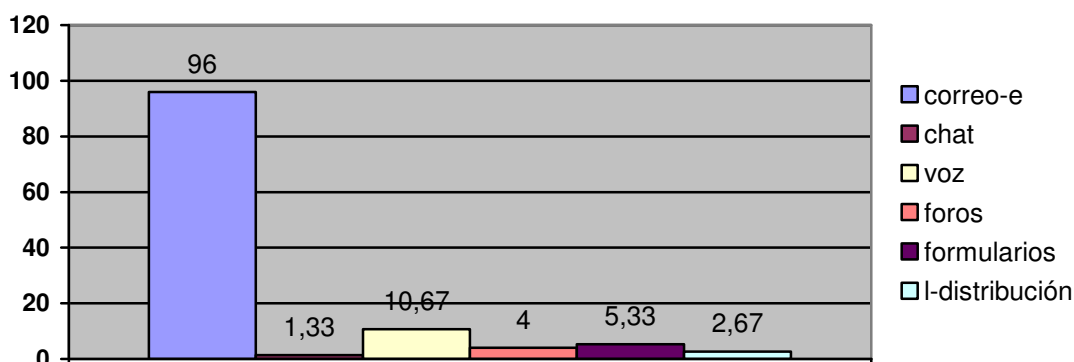
De las universidades que disponen de más de 1 Servicio de Orientación y Asesoramiento (43 según datos aportados anteriormente), el 67,44% (n= 29) integra los SOA en una misma página Web.

### Herramientas de comunicación utilizadas en los SOA

Otro de los propósitos importantes en nuestra investigación, ha sido averiguar las herramientas de comunicación a distancia que ponen a disposición los servicios de orientación de las universidades para garantizar una adecuada orientación a su comunidad universitaria.

Al respecto, de las universidades que incluyen SOA, el 91,5% (n= 75) ofrecen herramientas de comunicación para llevar a cabo la misma, 6 de ellas – un 7,2%- no ofrecen herramientas a distancia pues su SOA es de modalidad exclusivamente presencial y en la única universidad restante no hemos podido determinar la utilización o no de éstas, puesto que el acceso a su servicio de orientación e información sobre el mismo, está restringido.

Como apreciamos en el gráfico siguiente, de las universidades que incluyen herramientas de comunicación para la orientación, el 96% (n= 72) utilizan el correo electrónico, 1 universidad (1,33%) recurre al chat para llevar a cabo la orientación, 8 incluyen la herramienta de consulta telefónica o voz por IP (n= 10,67%), los SOA de 3 de ellas integran como herramienta de comunicación los foros (4%), 3 universidades integran el formulario, 4 utilizan formularios on-line (5,33%) y 2 universidades (2,67%) incluyen las listas de distribución entre sus herramientas de comunicación.



Grafica 7: Tipos de Herramientas utilizadas por los SOA

### SOA: Relación con otros organismos

En el 20,9% de las universidades (n= 18) colaboran otros organismos o entidades externos a la universidad en la realización de la orientación y asesoramiento de la comunidad universitaria. De ellas la mitad colabora sólo con organismos de tipo

gubernamental y entre las otras 9 encontramos diferentes tipos de instituciones colaboradoras: asociaciones empresariales, empresas de formación, fundaciones, entre otras.

Resulta interesante notar que todas las universidades que colaboran con otros organismos para prestar los Servicios de Orientación y Asesoramiento son públicas.

### SOA: Destinatarios

El 91,46% de las universidades que cuentan con Servicios de Orientación y Asesoramiento (n= 75) especifican quienes son los destinatarios del mismo. De ellas, el 57,33% (n= 43) aluden al alumnado preuniversitario como destinatarios de los SOA, el 98,66% incluyen al alumnado universitario como destinatario de los servicios de orientación (n= 74), el 73,33% (n = 55) atiende a los alumnos postgraduados, el 40% (n= 30) acoge como destinatarios de los servicios de orientación, al profesorado. 15 Universidades (20%) destinan también sus Servicios de Orientación y Asesoramiento al personal de administración y servicios (PAS), un 12% de las universidades (n= 9) atienden a las familias de los miembros de la comunidad universitaria como destinatarios de los servicios de orientación, 7 universidades (9,33%) atienden a las empresas como destinatarios de sus SOA, 1 universidad, a empresas y parados de larga duración y 2 atienden como destinatarios de los servicios de orientación a otros.

Número de Universidades	Destinatarios
43	Alumnos Preuniversitarios
74	Alumnos Universitarios
55	Post-graduados
30	Profesorado
15	PAS
9	Familias
7	Empresas
1	Parados de larga duración
2	Otros

Destinatarios de los SOA y número de universidades que los contemplan

### **Orientadores y Asesores: ¿quiénes trabajan en los SOA?**

Según los datos con los que contamos, en el 80,5 % de las universidades con SOA (n= 66) no se especifica el perfil profesional de los orientadores del servicio, y en un 19,5% (n= 16) sí se especifica.

De las universidades que lo especifican, en 9 de éstas (poco más de la mitad), el perfil profesional de sus orientadores es el de psicólogo, en 4 (25%) se dispone de pedagogo en sus SOA; también en 4 se integran psicopedagogos entre la plantilla de los servicios de orientación y tan sólo en 1 universidad se hace uso del perfil de asesor laboral como integrante de su/s SOA y en otra el de abogado.

Tan sólo el 6,25% (n=5) de las universidades que forman parte de nuestra muestra manifiestan poseer en su Servicio de Orientación y Asesoramiento otros perfiles profesionales, de cuales, algunos no son perfiles profesionales adecuados ni dirigidos específicamente para desempeñar una tarea de orientación. Podemos observar estos datos en la siguiente tabla:

<b>OTROS PERFILES PROFESIONALES</b>
Consejeros y Asesor.
Diversas profesiones.
Neuropsicólogo y Logopeda.
Profesora de la Facultad de Letras y Licenciada en Filología Catalana.
Sexólogo.

En cuanto al número de profesionales que forman parte del Servicio de Orientación y Asesoramiento, podemos observar que del total de universidades que afirman poseer uno o varios psicólogos, tan sólo un 3,8% (n=3) de las universidades indican el número de psicólogos, estando éste comprendido entre 1 y 5 psicólogos en cada una de ellas.

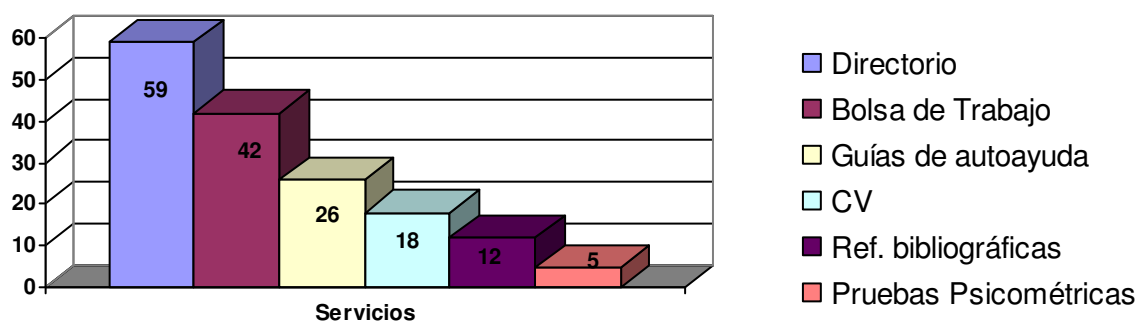
### **SOA en red: servicios a través de la Web**

En un momento anterior hemos dicho que 76 de las universidades muestreadas ofrecen orientación y asesoramiento por medio de información Web o de un SOA enteramente on-line.

Respecto a las secciones o servicios de orientación en red prestados por las universidades, observamos 68 poseen una sección de orientación laboral y para el empleo, 65 ofrecen una sección de información académica, 45 una de orientación personal, 44 una sección de atención pedagógica, y sólo 13 disponen de una sección de asesoramiento jurídico. Además, 15 universidades poseen otras secciones o Servicios de Orientación y Asesoramiento.

En relación a los recursos en red que proporciona el Servicio de Orientación y Asesoramiento, podemos observar a través del siguiente diagrama de barras (gráfica 8)

que los recursos más ofertados son los directorios de servicios, entidades, empresas y organizaciones relacionadas con los distintos temas de orientación (77,63%, n=59), seguido de las bolsas de trabajo con un 52,26% (n=42), las guías de autoayuda para la orientación personal y/o atención pedagógica con un 34,21% (n=26) y materiales para la elaboración del Currículum Vitae y la carta de presentación con un 23,68% (n=18). Los recursos menos frecuentes en los Servicios de Orientación y Asesoramiento de las universidades objeto de estudio son las referencias bibliográficas con un 15,78% (n=12) y las pruebas psicométricas (test de inteligencia, de personalidad, de estilos de aprendizaje, etc.) con un 6,58% (n=5).



Gráfica 8: Recursos y servicios ofertados por los SOA en red

Así mismo, otros recursos en red que proporcionan los Servicios de Orientación son los que podemos observar en la siguiente tabla:

<b>RECURSOS</b>
Base de datos.
Boletín del servicio de orientación.
Bolsas de alojamiento.
Consejos para primer trabajo y tipos de contrato.
Creación de empresas.
Observatorio de empleo.
Salidas profesionales.
Guías prácticas.
Guía del estudiante.
Guías de autoayuda para la inserción laboral.
Solicitudes y cuestionarios.
Formularios.
Habilidades requeridas.

Salidas profesionales.
Manuales.
Material para preparar la entrevista de trabajo y para mejorar el rendimiento escolar.
Módulo de apoyo pedagógico para el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante el aula virtual.
Observatorio ocupacional.
Publicaciones relacionadas con la orientación.
Convocatorias a la administración Pública.
Tutorial.
Vídeos de testimonios de otros estudiantes y profesores sobre la experiencia en la universidad.

Respecto a la oferta de cursos por parte de los Servicios de Orientación y Asesoramiento de las universidades estudiadas, observamos que un 57,7% (n=45) indica que no realizan este tipo de actividad, frente al 42,3% (n=33) que sí oferta cursos. Además, cuatro universidades no permiten responder a esta pregunta pues el acceso está restringido a los miembros de la comunidad universitaria. Como podemos observar, existen valores relativamente equiparables entre aquellas universidades que sí ofertan cursos, frente a las que no, aunque, si bien es cierto, sorprende que exista un número tan elevado de universidades que todavía no ofertan cursos desde sus Servicios de Orientación y Asesoramiento. Además, es significativo que ninguna de las universidades que oferta cursos lo haga a través de la red, aunque sí lo hacen de modo presencial.

Además, existen 8 universidades que no ofrecen recursos, 4 universidades que tienen acceso restringido a los miembros de la comunidad universitaria y otras 4 sobre las que no podemos hacer valoraciones al respecto pues, no poseen Servicio de Orientación y Asesoramiento en red. Así, cerca de un 87% de las universidades son calificadas con una categoría de “Bastante” o “Mucho” en la facilidad de acceso a los recursos.

### **Suficiencia y Usabilidad de la Información en red**

Respecto a los datos obtenidos sobre la suficiencia de información expuesta en la red sobre orientación y asesoramiento en las universidades y la usabilidad o facilidad de acceso a la misma, hemos utilizado para medirla el criterio de los evaluadores.

En el primero de estos aspectos, apreciamos que destaca la categoría “Poco” con un porcentaje relativamente elevado (38%, n=30) frente al resto. El 27,8% (n=22) posee “Bastante”, seguido de 21,5% (n=17) que obtiene la categoría “Nada” y el 12,7% que adopta “Mucho” (n=10).

En nuestra muestra 3 universidades el acceso está restringido a los miembros de la comunidad universitaria y existen 4 universidades que no poseen Servicio de Orientación y Asesoramiento en red. Así, podemos observar que casi un 60% de las universidades estudiadas ofrecen muy poca o no ofrecen ninguna información a través de la red referida a la orientación y el asesoramiento de sus alumnos.

Cuando hacemos alusión a la obligatoriedad o no de registro del usuario para recibir la orientación y el asesoramiento, podemos observar que el 25,6% (n=21) plantea la necesidad de estar registrado en algún aspecto de la orientación, frente al 74,4% de universidades que no (n=61).

En cuanto a los datos obtenidos sobre el acuerdo o desacuerdo ante la facilidad de acceso a los recursos que se ponen a disposición del alumno, observamos que el 72,9% posee recursos de fácil acceso siendo asignado a la categoría de “Bastante” (n=51), seguido del 14,3% que posee la categoría “Mucho” (n=10), el 10% con “Poco” (n=7) y el 2,9% (n=2) con “Nada”.

En relación a la posibilidad de llevar a cabo la consulta del Servicio de Orientación y Asesoramiento en diferentes idiomas, el 29,1% (n=23) permite realizarla en idiomas diferentes del original, frente al 70,9% (n=56) que no ofrece dicha posibilidad.

Además, a través de estos datos podemos observar que del total de universidades públicas que existen (n=61), el 26,2% ofertan el servicio en varios idiomas (n=25). Además, del total de universidades privadas (n=25), el 64% ofrecen la posibilidad de acceder al Servicio de Orientación y Asesoramiento en otros idiomas (n=16). Estos datos evidencian que el mayor número de universidades que informan sobre sus servicios en varios idiomas se acumula en las universidades privadas.

### **Mecanismos de evaluación de los servicios**

En el cuestionario propuesto quisimos incluir preguntas acerca de la posibilidad de evaluar los diversos servicios de orientación y asesoramiento existentes. Entre los ítems hemos contemplado mecanismos de autoevaluación de los servicios y de evaluación externa.

En cuanto al planteamiento o no de mecanismos de autoevaluación del servicio, observamos que tan sólo el 5,1% (n=4) llevan a cabo actividades de autoevaluación, frente al 94,9% (n=74) que no disponen de este mecanismo.

Respecto a la posibilidad o no de evaluar el servicio por parte de sus usuarios, podemos ver que un 11,5% (n=9) permiten realizar tareas de evaluación frente al 88,5% (n=69) que no ofrece esta posibilidad.

## **7. CONCLUSIONES**

Teniendo en cuenta los datos que hemos expuesto anteriormente, consideramos que las conclusiones más relevantes de nuestro estudio son:

- La mayoría de las universidades estudiadas poseen SOA, servicio que sólo en una mínima parte es prestado de manera exclusivamente presencial. De las demás, la mayoría oferta información a través de la red y una cuarta parte posee un SOA enteramente en red.

- De las universidades que tienen servicios de orientación, la mayoría dispone de un único servicio desde el que cubre las necesidades derivadas de esta atención. Ahora bien, de las demás que cuentan con más de uno, la mayoría los integra en una única página Web, lo cual nos indica la importancia que se le da al hecho de que toda la información relativa a estos menesteres se encuentre centralizada en un único sitio.
- A la hora de ofrecer la posibilidad de comunicarse con el SOA, la mayoría de las universidades recurren al uso del correo electrónico, que desbancan en importancia a las herramientas de voz, como el teléfono o la voz por IP. También es reseñable el uso de formularios on line y foros.
- Una quinta parte de las universidades que cuentan con un SOA, colabora para prestar este servicio con otros organismos o entidades externos. Llama la atención que todas las universidades que colaboran con otros organismos sean públicas, y que además, la mitad de ellas colabore sólo con organismos de tipo gubernamental. Los otros organismos con los que se colabora están directa o indirectamente relacionados con el mundo del empleo.
- Casi el total de las universidades estudiadas tienen como destinatarios de sus SOA al alumnado universitario, seguidos por los postgraduados y los preuniversitarios. Entendemos que además del evidente interés en el alumnado propio de la universidad, el interés especial en los otros dos grupos radica, en el caso de los postgraduados, en el intento de asegurar el futuro profesional a los titulados de la universidad, y en el caso de los preuniversitarios, a un intento de asegurar el acceso a la información de los mismos en tanto que potenciales clientes de las instituciones de Educación Superior.
- Llama la atención que sean mayoría las universidades que no especifican el perfil de los profesionales que atienden sus servicios de orientación. En las universidades que lo explicitan, dicho perfil atiende principalmente al de psicólogo, pedagogo o psicopedagogo, apareciendo también otros tipos de profesionales como asesor laboral, abogado, neuropsicólogo, logopeda, sexólogo, entre otros. Entre estos otros profesionales que trabajan en los SOA, entendemos que existen perfiles que no se ajustan, por formación y competencias, a lo que tradicionalmente se ha considerado como el perfil más idóneo para un asesor y orientador.
- Las universidades que ofrecen orientación y asesoramiento a través de Internet (tanto las que ofrecen un SOA enteramente en red, como aquellas que ofrecen sólo información), disponen de diferentes secciones, entre las que casi todas incluyen una de orientación laboral y para el empleo, y una de información académica; la mayoría incluye también una sección de orientación personal y una de atención pedagógica. Entendemos que estos cuatro campos son los que se consideran prioritarios para la orientación universitaria.
- Los recursos en red más ofertados por los SOA de las universidades estudiadas atienden a: directorios de servicios, entidades y empresas relacionadas con los distintos temas de orientación, bolsas de trabajo, guías de autoayuda para la orientación personal y/o atención pedagógica y materiales para la elaboración del Curriculum Vitae y carta de presentación. Como podemos apreciar, estos servicios tienen una clara incidencia en el alumnado universitario, preuniversitario y postgraduado, lo cual confirma el especial

interés de la universidad en estos sectores de población y además, con esta información se reafirma el carácter unidireccional del uso que se le viene dando a la Web desde la universidad.

- Más de la mitad de las universidades no oferta cursos a través de sus SOA, y de las que lo hacen, ninguna de ellas ofrece cursos propiamente a través de la red sino que se limitan a informar de los que disponen en modalidad presencial.
- Casi ninguna universidad dispone de mecanismos de evaluación interna o externa de sus servicios de orientación y asesoramiento. Esta inexistencia nos indica la posible marginalidad de estos servicios respecto del interés institucional, lo cual contrasta con el hecho de que la mayoría de ellas tengan el servicio pero no establezcan mecanismos de mejora como la evaluación.
- Analizadas todas las universidades de nuestra muestra, consideramos que la mayoría de ellas ofrece una información insuficiente respecto de los servicios de orientación y asesoramiento que ofertan. Este dato se afianza con el hecho de que más de la mitad de las universidades no faciliten enlaces claros relacionados con los diferentes servicios de orientación que se supone que ofrecen, lo cual además se refuerza con el hecho de que más de una cuarta parte de las universidades exigen el registro previo del usuario para acceder a la información.

Ahora bien, los recursos que las universidades estudiadas ponen a disposición de los alumnos son de fácil acceso, aunque es curioso el hecho de que sólo una cuarta parte de las universidades estudiadas den la posibilidad de acceder a los SOA en un idioma diferente del tradicionalmente utilizado en el contexto de la institución.

## **8. NUEVOS PASOS**

Una vez realizado este estudio y con los datos y conclusiones que nos ha proporcionado emprenderemos la propuesta y diseño de una herramienta en red que permita a los alumnos de todo el territorio español acceder a información acerca de acceso, oferta, servicios y recursos relacionados con la Educación Superior, así como a un servicio automático de orientación profesional y asesoramiento. Dicha plataforma desea ser un recurso que centralice la información referente a cada una de las universidades y que simplifique y mejore las oportunidades con las que cuentan los alumnos a la hora de acceder y desenvolverse en la enseñanza universitaria y que responda de manera clara a las necesidades detectadas en el estudio anterior y a otras subyacentes a la nueva situación que formula el EEES.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- BALLESTERO, F. (2002): *La Brecha Digital: el riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información*. Madrid: Fundación AUNA
- BRICALL, J. (2000) *Informe Universidad 2000* Barcelona. CRUE. Documento en línea. [Consultado el 20-05-2005] en <http://www.campus-oei.org/oeivirt/bricall.htm>
- CABERO, J. (Dir) et al. (2002) *Las TICs en la Universidad*. Sevilla: MAD

- CDSI (2003) *Aprovechar la Oportunidad de la Sociedad de la Información en España*. Recomendaciones de la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información. Madrid. Documento en línea [consultado el 15-02-2005] en [http://cdsi.red.es/documentos/informe\\_final\\_cdsi.pdf](http://cdsi.red.es/documentos/informe_final_cdsi.pdf)
- CEE (2001) *INCOTEC (Information and Communication Technology)*. Proyecto de la Comunidad Económica Europea dentro del programa Leonardo Da Vinci. I. P. B. Dureux
- CONSEJO EUROPEO (2000) *Consejo Europeo de Lisboa: conclusiones de la Presidencia*. 23 y 24 de marzo de 2000. Documento en línea [consultado el 20-12-2004] en [http://www.europarl.eu.int/summits/lis1\\_es.htm](http://www.europarl.eu.int/summits/lis1_es.htm)
- DELORS, J. (1996). *Informe Delors: La educación encierra un tesoro*. Madrid: Unesco-Santillana
- EDUTEKA (2004) *Seis elementos fundamentales para la educación en el siglo XXI*. Documento en línea. [consultado el 16-12-2004] en <http://www.eduteka.org/ediciones/imprimible-386.htm>
- EESPAÑA (2004) *Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Madrid: Fundación AUNA
- E-EUROPE (2002). *eEurope 2005: Una sociedad de la Información para Todos*. Consejo de Europa de Sevilla, 21-22 de junio de 2002. COM (2002) 263 final.
- EU COMMISSION (2004) *Studies in the Context of the E-learning Initiative: Virtual Models for European Universities*. EU Commission, DG Education & Culture. Documento en línea [consultado el 30-10-2004] en [http://www.uc.cl/campusvirtualuc/documentos/virtual\\_models.pdf](http://www.uc.cl/campusvirtualuc/documentos/virtual_models.pdf)
- EURYDICE (2002) *Las Competencias Clave: Un concepto en expansión dentro de la educación general obligatoria*. Estudio 5 Unión Europea. Documento en línea [Consultado el 20-10-2004] en <http://mail.udlap.mx/~ciedd/RIIC/BIB/CompetenciasClave.pdf>
- LENGRAND, P. (1989) Educación Permanente: evolución del concepto. En: *Enciclopedia Internacional de Educación*. (1989). Barcelona: M.E.C.- Vincens-Vives
- MARTÍNEZ, F. y PRENDES, M.P. (2003) “¿Adónde va la educación en un mundo de tecnologías?”. En MARTÍNEZ, F. (2003) *Redes de comunicación en la enseñanza*. Barcelona: Paidós
- MEC (2004): “Informe sobre el profesorado funcionario de las universidades públicas españolas: anexo I, datos por universidad, cuerpo y género”. Documento en línea [consultado el 24-4-2006]. En <http://www.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?area=ccuniv&id=263>
- MEC (2005) *Estadística Universitaria: Avance 2003-2004*. Documento en línea [consultado el 10-04-2005] en <http://wwwn.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?id=E128&area=ccuniv&contenido=/ccuniv/html/estadística/curso2003-2004/311.html>
- MEC (2005): “Estadística Universitaria del curso 2004-05”. Secretaría General Técnica: Madrid.

- MECD (2003) *La Integración del Sistema Universitario Español en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. Documento Marco*. Febrero de 2003. Documento on-line [consultado el 04-03-2005] en <http://www.mecd.es>
- SALINAS, J. (2004) “innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria” En *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 1, nº 1. Documento en línea [consultado el 03-05-2005] en <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/salinas1104.pdf>
- UNESCO (1998) *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y acción*. UNESCO. Documentos en línea [consultado el 14-04-2005] En [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- ZUBILLAGA ET AL. (2004) “Evolución de la accesibilidad de las páginas web de las universidades españolas en el bienio 2002-2004”. En: Soto Pérez, F. y Rodríguez Vázquez, J. (Coord.). *Tecnología, Educación y Diversidad "Retos y realidades de la Inclusión Digital"*. Murcia: Consejería de Educación y Cultura.

Para citar

<p>Castañeda Quintero, L.J.; Fernández López, L.M. Y López Vicent, P. (2006) “sistemas telemáticos de orientación y asesoramiento para el alumnado en educación superior” En <i>Actas del IX congreso EDUTEC 2006</i> Edición Electrónica Universitat de Rovira i Virgili ISBN: 84-690-0126-4</p>
---