



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

Grado en Educación Social

TRABAJO FINAL DE GRADO

Curso Académico: 2020/2021

**LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA ORIENTACIÓN
UNIVERSITARIA: DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA
MEJORA DE LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ORIENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

Autora: Sofía del Olmo Ramiro

Tutores Académicos: Vicente Matía Portilla

Luis Carro Sancristóbal

Valladolid, junio de 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

1	<i>Resumen</i>	4
2	<i>Abstract</i>	5
3	<i>Introducción</i>	6
3.1	Aprendizaje a lo largo de la vida	7
3.2	Objetivos.....	8
3.3	Justificación y Competencias del Grado en Educación Social.	9
3.4	Estructura del trabajo	10
4	<i>La orientación en la universidad</i>	12
4.1	Funciones y papel de la orientación universitaria.....	12
4.2	Dimensiones y áreas de actuación en la orientación universitaria.....	14
4.3	Servicios de orientación en la universidad: funciones y momentos	16
4.4	Legislación y políticas activas	19
4.4.1	Legislación española.....	24
4.5	Orientación profesional.....	27
4.5.1	Principios, y funciones de la orientación profesional	29
4.5.2	Tutoría y mentoría	31
5	<i>Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio de la orientación para la carrera</i>	33
6	<i>El uso de las tecnologías para la orientación en las universidades españolas</i>	40
6.1	Análisis de los datos obtenidos	44
6.2	Metodología.....	49
7	<i>Propuesta de digitalización de la orientación en la Universidad de Valladolid</i> ...	50
7.1	Alcance y oportunidades de la propuesta.....	54
8	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	57
9	<i>Referencias bibliográficas</i>	59
10	<i>ANEXO</i>	66

1 Resumen

La Nueva Sociedad de la Información y el Conocimiento exige cada vez más competencias y capacidades a la población para lograr adaptarse a ella. Las tecnologías digitales se encuentran a la orden del día en todos los sectores y áreas de la sociedad, es por ello que desde la educación es una obligación orientar e informar sobre los cambios que se producen en ella.

La orientación es un concepto que se encuentra en crecimiento, a través del cual se incide en todas las áreas y dimensiones que envuelven a la persona, de manera que esta comprenda y se conozca a sí misma y el contexto que le rodea, continua y permanentemente a lo largo de toda su vida. Para orientar en un nivel educativo superior, es de especial importancia el uso de estos recursos digitales que favorezcan el desempeño de sus funciones y actuaciones por parte de los profesionales, además de capacitar y hacer competentes a sus alumnos; La orientación mejora su calidad de vida (académica, personal y laboral) y refuerza su autonomía para enfrentarse a la sociedad actual, obteniendo así, resultados más eficaces y un mayor alcance social.

Palabras clave: Orientación universitaria, orientación profesional, orientación a lo largo de la vida, servicios de orientación, tecnologías digitales.

2 Abstract

The new Information and Knowledge society demands more and more skills and capacities from the population to be able to adapt to it. Digital technologies are the order of the day in all sectors and areas of society, which is why education is an obligation to guide and report on the changes that occur in it.

Orientation is a concept that is growing, through which all areas and dimensions that surround the person are affected so that they understand and know themselves and the context that surrounds them, continuously and permanently throughout his/her whole life. To guide at a higher educational level it is especially important to use the digital resources that favor the performance of their functions and actions by professionals in addition to training and making their students competent. The guidance improve their quality of life (academic, personal and work) and strengthen their autonomy to face today's society, thus obtaining more effective results and greater social reach.

Key words: University orientation, professional orientation, lifelong orientation, orientation service, digital technologies.

3 Introducción

La sociedad actual demanda una capacitación y conocimiento de nuevas herramientas y recursos necesarios para alcanzar el nivel que se exige, de manera autónoma y en constante adaptación a los cambios sociales. Esas competencias y capacidades cada vez son mayores o más específicas, lo que requerirá una formación mayor, ampliando esos conocimientos de manera continuada y a lo largo de la vida. Las instituciones universitarias competentes, deben conocer y responder a esas exigencias y, por tanto, informar y orientar en consecuencia a sus alumnos.

La sociedad es dinámica, se encuentra en constante movimiento y transformación, por ello, desde el sistema educativo es una obligación orientar e informar a sus alumnos; primero de los cambios producidos, los recursos y servicios a su disposición para, o bien continuar su formación educativa, o bien para integrarse de manera directa al mundo laboral; y, segundo, para conocerse a sí mismo y el contexto que les rodea.

Con este trabajo se pretende conocer el papel que toma la orientación en la sociedad actual y el nivel de integración que posee dentro del nivel educativo universitario, las funciones que se desarrollan desde los servicios de orientación, y, el uso de las tecnologías digitales que emplean en ellos de cara a responder las exigencias que demanda la Sociedad de la Información y el Conocimiento en la que nos encontramos. Basándonos en el análisis de los servicios de orientación de diferentes universidades de España, y teniendo en cuenta las recomendaciones que se emiten desde las políticas europeas como la OCDE y legislación nacional vigente, se plantea una reflexión sobre los recursos tecnológicos que se emplean para abordar esas funciones y formular una propuesta para la mejora de su digitalización, logrando que se gestione la información de manera eficaz y potenciar la orientación.

Este trabajo es el fruto de la recogida de habilidades, competencias, estrategias, capacidades y conocimientos adquiridos durante cuatro años en el Grado en Educación Social, en este caso necesarias para el análisis y detección de necesidades y demandas de cualquier colectivo. Ha hecho posible también la organización, planificación y evaluación de propuestas establecidas para generar nuevos programas y proyectos de mejora al previamente implantado.

3.1 Aprendizaje a lo largo de la vida

A lo largo de toda nuestra vida vamos siguiendo una serie de pasos o claves que nos permiten seguir avanzado en el mundo de manera lineal y continuada. Por ello es de especial importancia informarnos y formarnos a lo largo de toda la vida, conocer las exigencias competitivas que ofrece nuestra sociedad en cada sector, superar cada nueva etapa de manera autónoma y por tanto adaptarnos a los nuevos cambios que van apareciendo; cambios en el sistema educativo y en el laboral, que están provocando a su vez transformaciones en las formas de empleo, e incluso en la aparición de otras nuevas. Por tanto, la orientación es necesaria para entender y comprender el mundo en el que vivimos y a nosotros mismos como parte íntegra del mismo.

La educación y el aprendizaje son conceptos directamente relacionados a la orientación, por tanto, es necesaria la información y la orientación para el aprendizaje a lo largo de la vida, en cada momento vital de cambio o transformación, en todas las etapas del sistema educativo y laboral.

Echevarría Samanes (2008, citado en Navarro Capilla, 2014) describe también esa necesidad de ejercer un aprendizaje permanente, lo que conlleva cambios y transformaciones en la manera que se imparte la orientación tradicional, donde sólo se planteaba en un momento y colectivo determinado, pasando a extenderse a todo el conjunto de la sociedad y desempeñando su acompañamiento a lo largo de toda su vida.

Esta idea de aprendizaje permanente o a lo largo de la vida también se extiende por otros países europeos, hasta el punto de plantearse desde la Comisión Europea una serie de recomendaciones para aumentar la calidad de la acción orientativa de los países miembro, donde se hace especial hincapié en ejercer una orientación a lo largo de la vida.

Cedefop (2006, citado en Navarro Capilla, 2014) define la orientación a lo largo de la vida como el conjunto de acciones dirigidas a toda la sociedad que le permite identificar sus aptitudes, competencias, aspiraciones e intereses, tomar decisiones en materia educativa o laboral, formación, gestión, planificación y organización de su propia y trayectoria vital educativa y laboral, a lo largo de toda su vida.

La orientación debe ejercerse a lo largo de toda la vida y en todas las dimensiones, incluida la profesional, que cobra un papel más amplio y global en la actualidad, ya que como describe Navarro Capilla (2014) las formas de trabajo y empleo se han transformado para crear otras nuevas, ya no se contempla el “trabajo para siempre”.

Además, Iriarte Redín (2004, citado en Navarro Capilla, 2014) apunta la integración de la tecnología en la sociedad también como motor para el cambio, ha supuesto numerosas reestructuraciones en todos los sectores y áreas de la orientación, lo que ha llevado a impulsar ese acompañamiento y apoyo orientativo a lo largo de toda nuestra vida.

La justificación a esta propuesta surge de la necesidad que existe al finalizar la carrera de esta informados y orientados para adaptarnos e integrarnos en el sistema y continuar avanzando en él. Esta etapa o momento en el sistema educativo es uno de los más decisivos y difusos, pero no debemos olvidar la especial importancia que posee la orientación en todos los momentos de nuestra vida.

3.2 Objetivos

Los objetivos que se plantean perseguir en este trabajo son:

De manera General:

- Formular una propuesta para la mejora de la digitalización de los servicios de orientación de la Universidad de Valladolid.

De manera Específica:

- Definir el papel y nivel de integración que posee la orientación dentro del sistema educativo universitario.
- Identificar la función que realizan diferentes servicios de orientación de algunas universidades de España y el uso de las tecnologías digitales que se hace en ellos.
- Analizar la importancia y el potencial que poseen las nuevas tecnologías aplicadas a la orientación universitaria, dentro de algunas universidades de España, para la posterior digitalización de sus servicios de orientación.
- Promover y potenciar el uso de las tecnologías digitales para abordar las dimensiones y funciones de la orientación universitaria.

3.3 Justificación y Competencias del Grado en Educación Social.

La justificación de esta propuesta consiste en reflejar el papel que tiene la orientación universitaria en nuestra sociedad, y, por otra parte, visibilizar la importancia que tienen las tecnologías digitales en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, demostrando su efectividad dentro la orientación en el momento educativo universitario y a lo largo de sus vidas.

A través de este trabajo, se pretende demostrar todos los conocimientos, habilidades y competencias aprendidas e interiorizadas a lo largo del Grado en Educación Social, lo que me ha permitido adentrarme en el mundo de la orientación para desarrollarme posteriormente como profesional en esta labor social.

Para enmarcar de una manera más técnica las competencias interiorizadas y empleadas como un recurso para formalizar esta propuesta, se agruparán en generales y específicas, dentro de las cuales seleccionaré las que están más presentes y tienen mayor relevancia en este trabajo. Dentro de las competencias generales que exige el Grado en Educación Social y que justifica de manera reglamentaria esta propuesta, encontramos:

- Las competencias instrumentales para adquirir una capacidad crítica y de análisis que me permita establecer prioridades y conservar la esencia.
- Una capacidad de planificación y organización necesaria para gestionar de manera eficaz la propuesta, con unos fines y objetivos de manera realista y controlada.
- En la misma línea, la presencia y correcta utilización de las TICs es un elemento integrado dentro de la propuesta, y hacia el que se dirige la misma.
- También la capacidad de gestión de la información y de resolución de problemas para la toma de decisiones han hecho posible la correcta organización, orden, selección de contenidos, la relación entre términos, y, principalmente la capacidad de identificar y definir la problemática sobre la que deseo indagar y tratar de mejorar.

De las competencias denominadas interpersonales, cabe destacar la capacidad crítica y autocrítica necesaria para establecer un criterio realista en cuanto a la propuesta, y, una capacidad de autoevaluación de la propia labor. Además, la capacidad de integrarse

y comunicarse con expertos de otras áreas me ha permitido acercarme más a la esencia de la temática y a experimentar sensaciones antes no concebidas, como comprender la importancia que tiene la orientación a lo largo de nuestra vida. También, para abrir la mente, contemplar otras perspectivas y maneras de entender el mundo y la sociedad. Todo ello siempre desde un compromiso ético y priorizando el bienestar del colectivo al que se dirige.

Y, por último, de las competencias clasificadas como sistémicas se reflejan las siguientes: la capacidad de autonomía en el aprendizaje y adaptación a nuevas situaciones, necesarias para lograr orientar el estudio de manera autónoma, y en circunstancias y situaciones novedosas o temáticas nunca antes planteadas; lo que me ha permitido adquirir mayor madurez como profesional y aceptar los riesgos y retos que conlleva adentrarse en un ámbito nuevo. En la misma línea, esto justifica la capacidad de tomar iniciativa y emprender, tratando de encontrar nuevas estrategias o procedimientos que mejoren la base existente. Otra de las principales capacidades es la apertura hacia el aprendizaje a lo largo de la vida, no sólo porque sea una de las competencias sobre la que incidiré en bastantes ocasiones a lo largo del trabajo como característica fundamental de la orientación, sino porque, además, todas estas competencias que he ido reflejando son válidas para mi propio aprendizaje como persona y/o profesional, y válidas para toda mi vida. La orientación a la calidad es otra de las capacidades que establezco como objetivo para el desarrollo de mi propuesta, ya que la propia orientación es un indicador de la calidad de los servicios prestados en sí misma.

3.4 Estructura del trabajo

Para comprender mejor los procedimientos que se seguirán para la elaboración del trabajo se diferenciarán tres partes principales:

En la primera parte, se planteaba una introducción al tema y la justificación de la elección del mismo en relación a las competencias obtenidas y desarrolladas durante el Grado en Educación Social.

En la segunda parte, se presenta una fundamentación teórica donde se contextualizan y relacionan los temas a tratar, ofreciendo al lector unos conocimientos previos sobre orientación y tecnologías digitales para comprender la funcionalidad y alcance de la propuesta.

Por último, a partir de los datos recogidos durante la fundamentación teórica, se formula una propuesta para la mejora de la digitalización de los servicios de orientación. Además, se reflejan las oportunidades y alcance de la propuesta con una reflexión final sobre la misma.

4 La orientación en la universidad

La orientación es un proceso que debería estar integrado en muchas áreas y dimensiones de nuestro desarrollo y evolución social. En la actualidad, existen infinidad de definiciones y aportaciones de diversos autores y entidades que tratan de completar y describir de manera precisa lo que se entiende por orientación. Para cada uno de ellos, este concepto posee un alcance y un enfoque concretos; Una manera de definir la orientación teniendo en cuenta el documento formulado por Hervás Avilés (2006) en base a diversos autores sería la siguiente:

La orientación es entendida como un proceso de ayuda continuo, de naturaleza tecnológica e integrada dentro del sistema educativo como una parte esencial del mismo. De carácter autónomo, ya que, es un apoyo a las personas para conocerse a sí mismas y el mundo que les rodea. Además, es un proceso dinámico e integrador (Pérez Boullosa, 1986; Sobrado Fernández, 1990; Sebastián Ramos, 1990; Rodríguez Moreno, 1995 y Martínez Clarés, 2002).

Esta definición es una breve aproximación al concepto de orientación, ya que como se comentaba anteriormente es un concepto muy diverso y complejo, y es por ello que trataremos de dar el enfoque más ajustado para justificar la formulación de esta propuesta, entendiendo la orientación como un proceso de ayuda o acompañamiento a las personas a lo largo de toda su vida para entenderse a sí mismas y el contexto en el que se desenvuelven. En este caso, el colectivo seleccionado es la comunidad universitaria.

4.1 Funciones y papel de la orientación universitaria

Para aproximarnos un poco más al eje central del trabajo, se plantea una definición completa a partir de una recopilación de propuestas de diversos autores sobre la orientación universitaria:

- Martínez Ibáñez (2012) define la orientación universitaria como aquella orientación que se ejerce dentro de la educación superior o universitaria.
- Diéguez Rodríguez (2002, citado en Suárez Lantarón, 2012) especifica que la orientación universitaria debe ser entendida como una acción o proceso coordinado con las intervenciones orientadoras presentes a lo largo de toda la trayectoria y en todos los niveles y dimensiones del estudiante en su paso por el

sistema educativo; es decir, una orientación y aprendizaje a lo largo de toda la vida.

- Ibarra Morell (2015) describe la orientación universitaria como la que se dirige a todo el colectivo que se encuentre directamente relacionado con las actividades de carácter universitario.
- Por último, Amor Almedina (2020, citando a Echeverría Samanés, Figuera Gazo y Gallego, 1996; García Nieto, 2008; Pantoja Vallejo y Aranda Campoy, 2009) define la orientación en el ámbito universitario como un proceso de ayuda de carácter formativo a lo largo de la vida de las personas, centrada en dos ejes: por un lado, la prevención de las posibles problemáticas que puedan surgir durante el proceso, y, por otro lado, potenciar al máximo el desarrollo de la persona en las tres dimensiones de la orientación: personal, académica y profesional.

Tal y como refleja Suárez Lantarón (2012) en su tesis sobre los servicios de orientación profesional y apoyo a estudiantes universitarios, la acción o intervención en la orientación universitaria “ha de ser concebida planificada, implementada y evaluada como un todo que incluye tres ámbitos: personal, académico y profesional”, directamente relacionados a las dimensiones de la orientación o “triángulo de la orientación”. A los cuales, Amor (2020, citando a García Nieto, 2008; González-Benito y Vélaz de Medrano, 2014; López-Castro y Pantoja Vallejo, 2018; Martínez Clarés, Pérez Cusó y González Morga, 2019) añade dos ámbitos más en la orientación universitaria:

- **Ámbito social:** informar acerca de las ayudas, becas o servicios disponibles, de carácter público o privado, intercambios y estancias en países extranjeros, entre otros.
- **Ámbito administrativo:** informar sobre los requisitos para acceder a la universidad, las convalidaciones o el proceso de matriculación, entre otros.

Dentro de la orientación universitaria debe estar incluida una orientación profesional hacia el mundo laboral, pero a su vez también, la orientación universitaria es un área incluida dentro de la orientación profesional. Es por ello por lo que no debería entenderse una orientación universitaria sin una orientación profesional y viceversa.

Tanto Suárez Lantarón (2012) como Salmerón Pérez (2001) plantean que las funciones que debe llevar a cabo la universidad en la sociedad están basadas en los

planteamientos que aporta Geli de Ciurana (2000, citado en Suárez Lantarón 2012), atendiendo a dos aspectos:

- La responsabilidad de guiar al alumnado hacia cambios que conducen al progreso social y humano, dimensión de reflexión intelectual.
- La responsabilidad de asegurar a sus alumnos el alcance suficiente al nivel que exigen las sociedades modernas, bajo los principios de equidad e igualdad de oportunidad de acceso a esta formación y desarrollarse en ella.

Esto justifica la necesidad de que se plantee una orientación determinada y adaptada a cada nivel educativo, incluida en la universidad, concepto entendido como orientación universitaria.

Además, se debe tener en cuenta que al igual que la sociedad es de carácter cambiante, la universidad también es un concepto dinámico y sujeto a constantes cambios. Cambios que Lobato e Ilvento (citado en Martínez Ibáñez, 2012) señalan como “cambios de índole socio-cultural, educativos, políticos, tecnológicos y económicos”.

4.2 Dimensiones y áreas de actuación en la orientación universitaria

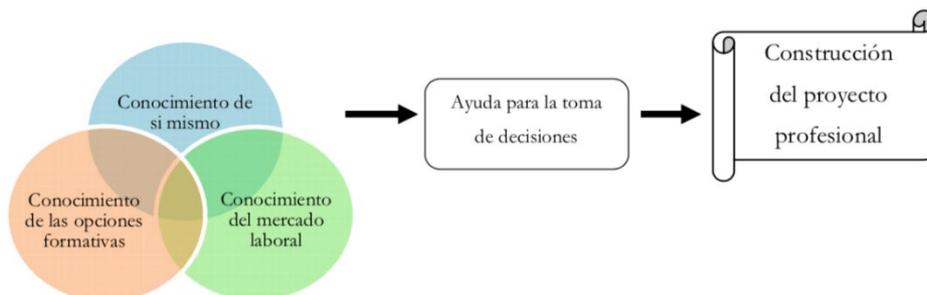
Entre las dimensiones de la orientación Sobrado Fernández (2006, citado en Navarro Capilla, 2014) e Ibarra Morell (2015) destacan tres, sobre las que se incidirá posteriormente para la formulación de la propuesta en relación a las tecnologías digitales:

- Dimensión personal: Enfocada al apoyo integral de la persona, la ayuda en la toma de decisiones, habilidades sociales como hablar en público o presentar, hacer frente al estrés, trabajar la autoconfianza y el autoconocimiento para lograr una correcta autoestima. Se debe asegurar el equilibrio emocional del usuario.
- Dimensión académica: Para la información del alumnado en cuestiones educativas que afectan a la universidad, el acceso a los grados, titulaciones, servicios disponibles, preferencias del alumnado, informar sobre el contexto universitario y trabajos académicos, e incluso el desarrollo de algunas habilidades sociales, tanto en relación con la comunidad universitaria, como fuera de ella.

- Dimensión profesional: Centrada en promover e informar a los alumnos universitarios sobre la situación laboral presente, facilitándoles su acceso mediante recursos como talleres para la elaboración del curriculum vitae, cartas de presentación, entrevista de trabajo, salidas profesionales, el emprendimiento y la iniciativa laboral entre otros. Pero, sobre todo, centrado en dotar al alumnado de experiencias profesionales a través de apoyo externo. Según la clasificación que establecen Bisquerra Alzina (2008) y Echevarría Samanes (2010) (citados en Díaz Gallego, 2017), encontramos las siguientes áreas o actuaciones a las cuales la orientación profesional debe responder: “implicación y motivación, conocimiento de sí mismo, información académica y profesional, la toma de decisiones, ejecución de la toma de decisiones y aproximación al mundo laboral, y, el proyecto profesional”.

A modo de síntesis se presenta la siguiente imagen que aporta Navarro Capilla (2014, adaptado de Sobrado Fernández, 2006):

Imagen 1: Áreas de actuación de la orientación profesional



Fuente: Navarro Capilla (2014, adaptado de Sobrado Fernández, 2006).

En ella se observa cómo las tres dimensiones a las que debe atender la orientación se unen para lograr llevar a cabo cada una de las funciones que la orientación desempeña. Es por tanto que el conocimiento de sí mismo, del mercado laboral y de las oportunidades formativas, es necesario e imprescindible para lograr desarrollar las funciones como el apoyo en la toma de decisiones y la construcción del proyecto profesional final. Estas son las dimensiones a tener en cuenta para que la orientación sea completa y eficaz, los servicios de orientación deben contemplarlas e integrarlas para llevar a cabo posteriormente las funciones de manera adecuada y ajustada a la realidad que se demanda.

4.3 Servicios de orientación en la universidad: funciones y momentos

Para comprender mejor las actuaciones y funciones que realiza de forma directa la orientación en la universidad, es interesante conocer la estructura por la que se rige, compone, planifica y organiza esta orientación. Esta estructura toma el nombre de servicio de orientación.

Gallardo Vigil y Rodríguez Fernández (2005) definen los servicios de orientación como la institución o estructura encargada de apoyar y ayudar a las personas durante su trayectoria por el sistema educativo universitario, tratando de alcanzar una mejor calidad de vida.

Flores, Gil & Caballer (citado en Ibáñez, 2012), defienden los servicios de orientación como algo imprescindible en el apoyo personal, pedagógico y profesional a los universitarios.

Por otra parte, Suárez Lantarón (2012) describe cada nivel educativo como particular y tendente hacia unas determinadas necesidades que posea el colectivo educativo, a las que debe responder desde el sistema educativo.

Se está generando a su vez, la propia necesidad de creación de servicios de orientación adaptados a cada nivel educativo y sus exigencias sociales, de ayuda sistemática y continua. Señala Suárez Lantarón (2012) que, en cuanto al nivel universitario, los servicios de orientación no están tan estructurados como en niveles educativos previos. También defiende esta idea Salmerón Pérez (2001) cuando remarca que la orientación en la universidad no es un proceso integrado en todas sus dimensiones ni es continuo, ya que no se contemplan elementos orientadores en los programas de estudio universitarios.

En la misma línea, Iriarte Redín (2004, citado en Navarro Capilla 2014) refleja que la orientación en sus etapas iniciales se basaba únicamente en la detección de necesidades y rasgos individuales en contraste a las exigencias que demandaba la sociedad del momento. Era una tarea de carácter puntual y ubicado en momentos concretos de la vida de la persona, llevándose a cabo únicamente en la etapa de transición entre la escolarización y la vida activa.

Pero, por el contrario, se hace hincapié en la responsabilidad que tiene el sistema educativo de resolver las necesidades orientativas de los alumnos, así como de no orientar

al margen de los centros. Es decir, la orientación no es un proceso continuo porque pasa por etapas diferenciadas, está fragmentado y existe una falta de concordancia entre los niveles educativos. Pero, aunque sea así, siempre debemos avanzar hacia la continuidad y la revalorización de la orientación en todos sus niveles como un apoyo imprescindible en el desarrollo de la persona.

A continuación, se muestran las tres etapas universitarias en las que los servicios de orientación deberían actuar. Además de responder a diversas funciones y áreas, la orientación como se muestra anteriormente está fragmentada, lo que conlleva una diferenciación de momentos o fases en las que se debe llevar a cabo. Tanto Suárez Lantarón (2012), como Martínez Ibáñez (2012) definen la función de la orientación universitaria en base a tres fases o momentos:

- Previo al acceso a la universidad: “seré alumno”, en relación a la información de contenido sobre los planes de estudio, las condiciones de acceso al grado, el contexto y servicios universitarios, los trámites necesarios, y, las ayudas o becas correspondientes a las que tienen acceso.
- En la etapa de formación universitaria: “soy alumno”, fase durante la estancia en la universidad. Donde se debe enseñar el manejo del propio aprendizaje, un dominio de las técnicas eficaces de estudio, información sobre los cambios producidos en la carrera y sobre sí mismos, y, el aprendizaje de mecanismos de autocontrol dentro y fuera del espacio universitario, donde se incluye la toma de decisiones.
- Tercer momento: “fui alumno”, donde recae la responsabilidad universitaria de orientar hacia la permanencia en la formación educativa y la inserción al mundo laboral de su alumnado. Como funciones se debe apoyar a los egresados en su incorporación al mercado laboral desde la universidad e informar acerca de la situación o los posibles cambios producidos en él y en la bolsa de trabajo.

Dependerá del momento educativo en el que nos encontremos para incidir en unas u otras funciones, dependiendo de la demanda del alumnado y las necesidades determinadas del colectivo.

Se observa cómo a lo largo de la propuesta se establece la orientación en la universidad como una necesidad para el correcto desarrollo de la persona durante ese

proceso, pero, por el contrario, no se está planteando bien ese servicio ni se están cubriendo todas las dimensiones y demandas que se exigen en él.

Suárez Lantarón (2012) refleja que es una necesidad implementar un servicio de orientación de calidad en este nivel educativo como herramienta de mejora de la propia orientación universitaria. Esa demanda de orientación, es lo que Ibarra Morell (2015) establece como justificación a la creación de estos servicios de orientación, de manera que se dé respuesta a los cambios sociales, económicos y tecnológicos que dificulten el acceso al mundo laboral y la empleabilidad de los universitarios. Esta respuesta que deben ofrecer los servicios de orientación es de carácter informativo, de manera que se mantenga informado al alumnado de todos los cambios producidos en la sociedad que les afecten en el desarrollo de su etapa universitaria. (Ibarra Morell, 2015).

Las funciones que realizan los servicios de orientación deben permanecer en coherencia con los objetivos que se persiguen en la orientación a nivel universitario. Por tanto, son los responsables de informar sobre de los cambios producidos en ella y acerca del acceso al mundo laboral.

Ibarra Morell (2015) define la información como la función principal que realizan los servicios de orientación. Pueden ir dirigidos a informar sobre todo a cambios en las titulaciones sobre Grados y en materia de educación universitaria, o, por otra parte, a informar sobre cambios en la estructura del sistema laboral y profesional, donde se debe proporcionar al alumnado los recursos necesarios para su correcta incorporación al mercado laboral, también en relación con las funciones de la orientación profesional que se reflejan. Para ello, Ibarra Morell (2015) organiza las funciones de los servicios de orientación en dimensiones o áreas de actuación, en relación a las citadas en Martínez Ibáñez (2012) contempladas anteriormente en el “triángulo de la orientación”: dimensión personal, académica y profesional.

Toda esa información que prestan los servicios de orientación al alumnado se facilita a través de lo que denomina Ibarra Morell (2015) como canales de información. Es de plena importancia la manera en la que se emplean esos canales de información, ya que va a ser la que alimente los conocimientos del alumno y le haga actuar en consecuencia. Lo que va a suponer posteriormente la obtención de unos resultados con mayor o menor calidad, en función de cómo se ha orientado a los alumnos y si se ha facilitado su acceso tanto al sistema educativo como laboral.

Los servicios de orientación realizan sus funciones principalmente de manera presencial, a través de citas personalizadas o bien en grupo, lo que se clasifica como canales tradicionales. Pero, con el paso del tiempo, se ha ido incrementando el uso de los recursos tecnológicos para el desarrollo de estas funciones, de manera que el acceso al servicio sea más amplio y diverso, a la par que adaptado y en línea con los cambios producidos en la sociedad digitalizada actual. Entendiendo estos últimos como canales tecnológicos o digitales.

Los canales tecnológicos son todos los recursos y herramientas digitales a través de las cuales se pueden abordar diferentes funciones y áreas de la orientación en la universidad, comentados anteriormente. El uso de estos canales favorecerá la actuación y eficacia de los servicios de orientación, obteniendo mayores ventajas educativas, un hecho que también defiende Ibarra Morell (2015).

Navarro Capilla (2014) describe que las TICs han provocado cambios en los procesos de orientación, lo que implica la posibilidad de transformar los servicios de orientación, favoreciendo la actuación de los mismos y más ajustada y acorde a las demandas actuales. Propone el ejemplo de Ceinos Sanz (2008, citado en Navarro Capilla, 2014) de contemplar la posibilidad de desarrollar servicios de orientación a distancia, más conocido como “orientación virtual” o “e-orientación”. Por ello, se observa cómo son numerosas esas ventajas obtenidas a partir del uso de tecnologías digitales.

Para aproximarnos aún más a la realidad a la que deben hacer frente las universidades y las cuestiones a las que deben responder según las necesidades que demanda la sociedad actual, debemos conocer el marco legislativo que las engloba. Desde las instituciones europeas se generan una serie de políticas e indicaciones sociales y educativas a las cuales los países miembros deberían responder, estableciendo un ranking de calidad educativa entre los mismos.

4.4 Legislación y políticas activas

La Comisión Europea (2021) es una de las instituciones encargada de proponer legislación y defender los tratados de la Unión de los 27 países miembros. Desde la OCDE se plantean una serie de políticas a modo de recomendaciones para el aumento de la calidad de sus países miembros en materias de política y educación. De esta manera se establece un ranking de los países miembros, siendo una cuestión de prestigio para el país

encontrarse entre los puestos más elevados, así, se logra que tengan especial interés en seguir estas recomendaciones, aunque realmente no sean objeto de obligatorio cumplimiento ni integrantes del régimen legal. Según Martínez Ibáñez (2012), estas políticas, en definitiva, tratan de facilitar los objetivos propuestos a nivel nacional, concretamente en dos áreas, por una parte, en el aprendizaje a lo largo de la vida, y, por otra parte, la puesta en marcha de políticas activas de empleo.

Respecto a la mejora del sistema educativo

La OCDE refleja la necesidad que existe entre los países miembros de plantear una estructura independiente a los servicios de orientación que los guíe y oriente hacia la obtención de mejores resultados y mayor calidad educativa. El informe emitido por la OCDE (2004) presenta políticas de mejora y pautas que deberían seguir los países para lograr alcanzar esos objetivos y mejorar así su calidad educativa. Para ello revela temas políticos que les podrían afectar y posteriormente plantea una serie de cuestiones para cada problemática, a las cuales los servicios de orientación y centros educativos de Educación Superior deben responder, y, las opciones políticas disponibles para solventarlo. Estos ejes o temas políticos en los que se centra para la educación superior son:

- La importancia de perfiles profesionales de calidad dentro de los servicios de orientación, un hecho que también resalta Martínez Ibáñez (2012) en línea con la OCDE, es la idea de que los servicios de orientación deben contar con personal de alta cualificación y competencias y formación necesaria para responder a esta necesidad, y a la vez mejorar la calidad de estos servicios. El personal de los servicios de orientación en Educación Superior o universitaria está poco formado para atender a las necesidades orientativas profesionales que demanda la comunidad universitaria.
- El correcto uso de los recursos y materiales disponibles, que deberían dedicarse de manera directa a las funciones de orientación profesional. En la Educación Superior los alumnos no poseen apenas posibilidades de orientación profesional y los servicios son escasos o insuficientes.
- Los servicios de orientación en las universidades tienen una función limitada, normalmente en la orientación personal o relativa a los estudios que se estén cursando. Existe una falta de atención al desarrollo profesional y opciones de

profesión, ya que no se informa correctamente al alumnado en materia de habilidades, capacidades o competencias laborales y empresariales que se ajusten a las necesidades profesionales que demanda el colectivo.

- Otra cuestión que critican las políticas es la poca especificidad de sus objetivos, para los que plantea herramientas de ayuda para la formalización de objetivos de calidad y realistas. Además, plantea una mejora de los acuerdos de financiación, logrando una mayor organización económica y educación de calidad. Esto provoca que no existan grupos de especificidad para cada etapa o momento educativo de la educación superior. Por ejemplo, no hay objetivos dirigidos a las personas que se encuentran en el momento de transición entre el sistema educativo y el mundo laboral o estudiantes que vuelven a retomar los estudios, si no que los objetivos que se plantean en los servicios de orientación universitaria están generalizados para todos los usuarios, sin distinción por circunstancias.

Ante esta reflexión en torno a los ejes que afectan al correcto funcionamiento de los servicios de orientación en la universidad, se plantea una serie de cuestiones a las que estos mismos deben responder y analizar (OCDE, 2004):

- “¿Deberían las instituciones públicas de educación superior ofrecer servicios de orientación profesional a los estudiantes? En caso afirmativo, ¿qué nivel de servicio debería prestarse? ¿Debería este nivel constituir un derecho?
- ¿Debería la calidad de los servicios de orientación profesional, así como las capacidades y las cualificaciones del personal responsable de ellos, formar parte de la evaluación general de la calidad de las instituciones de educación superior?
- ¿Qué servicios fundamentales de orientación profesional se necesitan en una institución de educación superior? ¿Cómo deberían relacionarse dichos servicios con las funciones del personal docente y el contenido del programa de estudios (en particular cuando el desarrollo profesional y el aprendizaje basado en el trabajo son materias obligatorias de los cursos académicos)?
- ¿Cómo deberían relacionarse los servicios de orientación profesional de educación superior con los servicios externos de orientación profesional y empleo y con los empresarios, a fin de que la información y orientación

profesional sean adecuadas, estén actualizadas y se basen en datos precisos del mercado de trabajo?

- ¿Cómo debería integrarse de manera más estrecha la orientación y el desarrollo profesional en los programas de enseñanza y aprendizaje de las facultades y departamentos?
- ¿Cómo deberían promoverse en el programa de estudios los cursos de gestión de la propia carrera y de desarrollo profesional, y mejorarse los sistemas de desarrollo del perfil y portafolio?
- ¿Qué datos sobre los resultados (por ejemplo, sobre los destinos de los titulados, tasas de abandono de los estudios, destinos de los que no han acabado los estudios, costes anuales por el abandono de los estudios) deberían recopilarse? ¿Cómo puede utilizarse esta información con objeto de mejorar los servicios de orientación profesional para los estudiantes actuales, así como mejorar las decisiones en materia de inscripción de futuros estudiantes?
- ¿Cómo puede implicarse a los estudiantes, a los empresarios y a otras partes interesadas en el desarrollo y la prestación de servicios de orientación profesional más eficaces?
- ¿Qué incentivos políticos y materiales pueden utilizarse para promover e influir en el desarrollo de los servicios de orientación profesional en la educación superior, dado el alto grado de autonomía que tradicionalmente ha tenido este sector?
- ¿Cómo se satisfacen las necesidades de orientación profesional de los varios grupos destinatarios de la educación superior, por ejemplo, los alumnos mayores, las personas con discapacidad, las personas con recursos financieros muy limitados, los alumnos extranjeros y los casos de abandono?”

Algunas opciones políticas que ofrece la OCDE para responder a esas cuestiones son:

- Realizar estudios de carácter nacional que revelen de manera pública los resultados que obtienen estos servicios de orientación y a su vez mejorar la comunicación con los servicios de otras universidades, y que se presenten de una manera más clara sus funciones e importancia. De manera posterior, que se

realicen cuestionarios evaluativos donde se conozca la opinión real de la sociedad y se contemplen las necesidades que demandan.

- Analizar y revisar las cualificaciones de los profesionales que pertenecen a los servicios de orientación, formándoles de manera específica y asegurando la calidad de sus servicios.
- Dar importancia a la financiación de los servicios de orientación dentro del presupuesto dirigido a la Educación Superior para la innovación y mejora de los mismos.
- Garantizar la transmisión de información necesaria para el alumnado y asegurar su correcta difusión entre la comunidad universitaria. Esta información debe ser específica y concreta para cada etapa o circunstancias educativa.
- Ofertar servicios diversificados y acordes a todos los perfiles presentes en la universidad.
- Analizar las tasas de abandono en cifras, tanto de plazas como de costes, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada grupo de destinatarios.

Respecto al aprendizaje a lo largo de la vida

Estas políticas también se centran en la promoción y visibilidad de la importancia de desarrollar un aprendizaje a lo largo de la vida, como se observaba en el apartado anterior respecto a la mejora del sistema educativo superior. Se encuentra en la misma línea que las postulaciones anteriores, como una recomendación más para lograr mayor calidad educativa. Cuando estas políticas hacen referencia al aprendizaje a lo largo de la vida se dirigen a una población de más elevada edad, pero como el acceso a la educación superior no comprende de edades determinadas, se le concederá la misma o más importancia que al resto de temas o ejes políticos. Algunas cuestiones que afectan a la población en torno al aprendizaje a lo largo de la vida son:

- Falta de disposición por parte de los servicios de orientación en materias de aprendizaje permanente y políticas activas de empleo.
- Al ser un planteamiento recomendable, las instituciones universitarias no le dan la importancia que deberían ya que no se legisla en torno a este concepto, cosa que ayudaría mucho a mejorar el rendimiento y la eficacia, en este caso, de los servicios de orientación.

- La falta de existencia de bases educativas a lo largo de la vida provoca descoordinación en muchas ocasiones entre los servicios y centros profesionales. Si se mejorase esta cuestión, se prestaría al usuario una ayuda más realista y acorde a sus preferencias e intereses. Además, serviría para mejorar la autonomía de los mismos y que sean capaces de auto-orientarse.

Las opciones políticas que contempla la OCDE (2004) en cuanto al aprendizaje a lo largo de la vida son:

- Fomentar el desarrollo de unas líneas de apoyo para informar y asesorar en el aprendizaje a lo largo de la vida.
- Promover la idea de formar unos servicios de orientación que engloben e integren a los usuarios a lo largo de toda su vida.

De la misma manera, las políticas activas dan plena importancia al uso de las TICs o tecnologías digitales en materias de educación y sobre todo de orientación, en una sociedad cada vez más digitalizada y que exige tales competencias.

Todas estas demandas justifican la necesidad de que exista un servicio de orientación en los centros educativos y en las universidades, sobre todo en etapas finales donde se toman elecciones decisivas. Es decir, la universidad debe asumir una serie de responsabilidades y funciones para responder a esas demandas ante la sociedad.

4.4.1 Legislación española

Para completar la amplia definición de orientación y contextualizar el marco legal de la propuesta se tendrá en cuenta sobre todo la base legítima y científica, que es sobre la que realmente se establece y se justifica la existencia de una orientación universitaria como un servicio dentro de las universidades españolas.

La ley que regula el funcionamiento de los servicios de orientación en las universidades españolas es la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (Boletín Oficial del Estado núm. 307, de 24 de diciembre de 2001). En su Artículo 46 sobre los derechos y deberes de los estudiantes se refleja:

- c) “La orientación e información por la Universidad sobre las actividades de la misma que les afecten.

e) El asesoramiento y asistencia por parte de profesores y tutores en el modo en que se determine”.

Por otra parte, en la Disposición adicional vigésima novena encontramos las funciones de tutoría, donde se describe en el primer punto:

1. “Las universidades no presenciales disponen de profesorado propio y, en determinados casos en atención a sus especiales características, también de profesorado colaborador, que desarrolla funciones de apoyo docente, y efectúa actividades de orientación y acompañamiento en el aprendizaje de los y las estudiantes, a tiempo parcial, con externalidad, plena independencia y autonomía organizativa, y con aportación de los medios necesarios y de su experiencia técnica y profesional. Estos colaboradores deben contar con una dedicación profesional principal ajena a la universidad”.

Es el único planteamiento legal del que depende legalmente la orientación universitaria, muy generalizado y aplicable a cualquier servicio de orientación en las universidades. Esta idea contradice los planteamientos que defienden numerosos autores y las políticas activas para especificar los servicios de orientación, y tener presentes las necesidades de todos los perfiles y colectivos a los que cubre. Observamos, por tanto, una falta de legislación dirigida a materias de orientación en las universidades, siendo esta una etapa formativa decisiva.

Existe una falta de estructuración que refleja Suárez Lantarón (2012), pero, además, encontramos más autores que resaltan la necesidad de orientar y que reclaman la falta de existencia de una regulación legal o integridad legal dentro de la orientación en las universidades, como señala Martínez Ibáñez (2012).

En la misma línea, Salmerón Pérez (2001) describe que en los niveles educativos universitarios existe “un trato más precario y desigual” en materias de orientación, al contrario que en el resto de los niveles, donde se ha visto bien integrada y reconocida.

Según Martínez Ibáñez (2012), existe una descoordinación entre los servicios de orientación y los agentes que plantean las políticas de mejora, por una parte, debido al escaso conocimiento en áreas de orientación de los agentes políticos, ya que se centran en mejorar la calidad del sistema educativo y laboral; y, por otra parte, la poca colaboración de los servicios de orientación en materias políticas. Este desfase está provocando que los resultados de mejora no sean los esperados. Todo ello está

provocando una falta de organización, de información, de formación en el personal que los dirige, de calidad (entendiendo la orientación como un indicador de calidad en las universidades) y, por tanto, de validez o credibilidad de los servicios por parte de la comunidad universitaria.

Como consecuencia, a partir de este momento, en España nace la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria (aprobada en el Real Decreto del 1086/2009 de 3 de Julio, por el que se modifica la Estructura Orgánica Básica del Ministerio de Educación). En ella se plantean nuevos objetivos establecidos bajo un marco legal de cumplimiento, uno de ellos sería la ampliación de la orientación a lo largo de la vida. En la actualidad se encuentra en disposición derogada, por lo que ha sido modificado por el Real Decreto 189/2011.

De la misma manera, se han modificado algunos aspectos de la Ley Orgánica de las Universidades (LOU, 2001), recogidos en la actual Ley Orgánica vigente 4/2007. Concretamente, Amor Almedina (2020) incide en la modificación del establecimiento de los derechos y deberes del alumnado, donde se refleja:

- La orientación e información por parte de la universidad al alumnado sobre actuaciones que los afecte.
- Se debe regular la verificación los conocimientos de los alumnos por parte de la publicidad en las normas de la universidad.
- La asistencia y el asesoramiento a los alumnos según se determine por los profesores

De la misma manera, se ha modificado al Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Concretamente se modifica el apartado en el que se describe el acceso a enseñanzas superiores de Grado para los estudiantes, donde se especifica que las universidades ejercerán los siguientes procedimientos orientadores:

- La información y acogida de nuevos alumnos, en el momento previo a acceder al sistema universitario (primer momento), facilitando su incorporación al mismo.
- Apoyo y orientación para los alumnos ya matriculados, es decir, durante la carrera (segundo momento) y al finalizar la carrera (tercer momento).

Se observa cómo se va modificando la ley de manera que se incluyan y especifiquen momentos y funciones para ejercer la orientación en las universidades. Pero, aun así, no se regulan las funciones y actuaciones específicas, no se ajusta a la realidad que demanda la sociedad del momento, sino que se permite a cada universidad desarrollar el servicio de orientación o apoyo al estudiante que crea conveniente.

4.5 Orientación profesional

Una manera de definir la orientación profesional, es desde las recomendaciones que se plantean en las instituciones europeas para la mejora de este servicio. Esta definición contempla las referencias sobre orientación profesional que se emiten desde la OCDE acorde con los criterios de la Comisión Europea y el Banco Mundial (2004):

- “Los servicios y las actividades que tienen por objeto ayudar a las personas, de cualquier edad y en cualquier momento de su vida, a tomar decisiones de carácter educativo, formativo u ocupacional, y a gestionar su trayectoria profesional. Dichos servicios pueden encontrarse en escuelas y universidades, en instituciones de formación, en servicios públicos de empleo, en el lugar de trabajo, en el sector de voluntariado o de la comunidad, y en el sector privado. Las actividades pueden ser individuales o de grupo, en presencia o a distancia (incluidos los servicios de ayuda telefónica y a través de Internet). Incluyen información profesional (impresa, basada en las TIC o de otro tipo), instrumentos de evaluación y autoevaluación, entrevistas de asesoramiento, programas de orientación educativa (para ayudar a las personas a ser conscientes de sus aptitudes y sus posibilidades y desarrollar sus capacidades de gestión de su propia trayectoria profesional), programas de prueba (para conocer opciones antes de elegir), programas de búsqueda de trabajo y servicios de transición.”

En la misma línea, desde la resolución del Consejo de Europa (2008, citado en Navarro Capilla, 2014) se define como:

- “Proceso continuo que permite a los ciudadanos, a cualquier edad y a lo largo de su vida, determinar sus capacidades, competencias y sus intereses, tomar decisiones en materia de educación, formación y empleo, y, gestionar el recorrido de su vida personal en lo que respecta a la educación y a la formación,

en el trabajo y en otros marcos en los que es posible adquirir o utilizar esas capacidades y competencias”

La orientación profesional no es un concepto alejado del significado de la palabra orientación, al contrario, está profundamente integrado en él y refleja un área o parte de toda su amplitud. La orientación profesional se refleja tanto en el sistema educativo como en el laboral, por tanto, deben responder a la sociedad con un servicio de información y orientación de calidad, que permita resolver las cuestiones planteadas por la misma.

La orientación profesional puede plantearse, en palabras de Martínez Ibáñez (2021), como una de las áreas de intervención o modalidades que componen el “triángulo de la orientación” (acorde con Tony Watts (1999), autor de referencia mundial en este sector), que junto a la orientación Personal y Académica cual debe responder el servicio de orientación desde el sistema educativo universitario. También debería ser planteada como la ayuda que se concede a los alumnos para su correcta inserción socio-laboral, vinculando el grado universitario con posibles salidas profesionales, así como su inscripción en bolsas de trabajo y dotación de recursos para ello, como entrevistas, currículums o becas, entre otros.

Díaz Gallego (2017, citando a Bisquerra Alzina, 2008 y Sanchíz Ruiz, 2009) realiza una síntesis a partir de diversas definiciones de estos autores, planteando los siguientes puntos en común:

- Es un proceso de ayuda o apoyo.
- Posee carácter mediador y cooperativo.
- Está dirigido a todas las personas a lo largo de toda su vida.
- Desarrollo profesional y vocacional.
- Es una preparación para la vida.
- De intervención continuada, sistemática, técnica y profesional.
- Está basada en los principios de prevención, desarrollo e intervención social.
- Implica otros agentes sociales, académicos y profesionales.

Este esquema recoge todos los puntos o conexiones coincidentes de las definiciones de orientación profesional. A continuación, se presentan las dimensiones, áreas, funciones, principios y modelos que también integran esta compleja descripción.

4.5.1 Principios, y funciones de la orientación profesional

Las funciones se establecen según los principios y modelos en los que se basa la orientación, y hacia dónde queremos enfocarla. Díaz Gallego (2017) señala como principios de la orientación (citando a González, 2003 y Sánchez García, 2012), en coherencia a los que señala Amor Almedina (2020), los siguientes:

- Principio de prevención: una orientación de carácter proactivo, capaz de anticiparse y actuar de manera preventiva. Prepara a las personas para superar acontecimientos y situaciones negativas durante su desarrollo, promocionando conductas de carácter saludable y habilidades sociales.
- Principio de desarrollo: se centra en el apoyo y acompañamiento de la persona en su desarrollo, a lo largo de su vida y con el medio que la rodea, establecido en torno a dos ejes centrales (citando a Bisquerra Alzina, 2008): el “madurativo” personal en las etapas vitales, y el “cognitivo” en relación al medio que nos rodea.
- Principio de intervención social: orientación de carácter ecológica, que en palabras de Amor (2020) se denomina “holístico-sistémico”, que tiene en cuenta las condiciones contexto y ambientales como variables que inciden directamente en la propia acción orientadora.
- Además, Hervás Avilés (2006, citado en Navarro Capilla, 2014) y Rappaport (1977, citado en Amor Almedina, 2020), establecen un cuarto principio que denominan *empowerement* o empoderamiento personal, centrado en el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades personas que se encuentran en riesgo de exclusión o poseen menos oportunidades, logrando que estos alcancen una mejor calidad de vida.

Tanto Navarro Capilla (2014), como Díaz Gallego (2017, citando a Álvarez González, 1995 y Sanchíz Ruiz, 2009) presentan una síntesis de las funciones que lleva a cabo la orientación profesional, según los criterios que utilizan estos autores. En la misma línea, Amor Almedina (2020, citando a Benavent Oltra, 1996) señala las siguientes funciones:

- Función organizativa y de planificación: para organizar y planificar los diversos recursos, actividades y agentes implicados.

- Función de diagnóstico: que trabajan el autoconocimiento y el apoyo al sujeto en su vida personal y profesional.
- Función de información y formación: de transmisión de conocimientos e información acerca de recursos necesarios para su correcto desarrollo profesional. Defendiéndose los recursos digitales como las herramientas para la consulta de información.
- Función de ayuda para la toma de decisiones: preparación del alumnado para la organización de sus propias estrategias y objetivos, además de apoyarle y formarle para su autonomía en la toma de decisiones.
- Función de consejo: apoyo al alumnado en alguna ocasión excepcional, o en situaciones de cambio en el que se encuentran inmaduros.
- Función de consulta: relaciones y apoyo con el centro, los profesores y la familia del usuario.
- Función de evaluación e investigación: reflexión y evaluación de la propia acción orientadora, a nivel tanto global como específico.

Ceinos Sanz (2008, citado en Navarro Capilla, 2014) define los modelos como la manera en la que se desarrolla la función orientadora. Por tanto, conocer los modelos existentes es necesario para continuar contextualizando la propuesta y observar de qué forma se desarrollan esas funciones orientadoras definidas anteriormente. Navarro Capilla (2014) establece como modelos de intervención de la acción orientadora:

- Modelo de consejo o *counseling*: centrado en la intervención directa y de carácter individualizado para el usuario. Se emplea para asesorar de manera terapéutica al alumno, pero no está directamente relacionado al contexto educativo, por lo que se debe combinar con otros modelos.
- Modelo de consulta: modelo basado en la intervención indirecta, dirigido a personas cercanas y/o significativas para el usuario. De la misma manera, ejerce una función desde un carácter tanto terapéutico como preventivo.
- Modelo tecnológico: este modelo desarrolla las funciones orientadoras a través de recursos o herramientas digitales, lo que permite una mejor organización y planificación de las tareas por parte de los profesionales. Este modelo es uno de los más demandados en los últimos años, pero, en palabras de Guarro Pallás

(2005, citado en Navarro Capilla, 2014), las experiencias en España empleando este modelo son poco relevantes. Ya que este modelo está centrado en la utilización de recursos tecnológicos para el desarrollo de funciones orientadoras, será el que contextualice y en el que se desarrollará esta propuesta.

- Modelo de servicios: modelo basado en prestaciones puntuales directamente a usuarios que de manera general se encuentran en situaciones de riesgo, en determinadas áreas o funciones profesionales. No cuenta con la ayuda de otros profesionales y/o agentes externos.
- Modelo de programas: modelo basado en intervención directa con el usuario o grupo, centrándose en el contexto que rodea al individuo. Cuenta con la participación de otros profesionales externos, lo que supone en palabras de Amor (2020) una garantía para ejercer la orientación.

A estos modelos que de la misma manera defiende Amor Almedina (2020, citando a Guarro Pallás, 2005), esta autora añade:

- Modelo de servicios basado en programas: de intervención directa sobre grupos y más planificada. Se centra previamente en analizar y detectar las necesidades que demande ese grupo, y una vez establecido el orden de prioridad, se diseñan y establecen programas de actuación que respondan de manera directa a esas demandas.

4.5.2 Tutoría y mentoría

Una vez presentadas las funciones, áreas, dimensiones, principios y modelos de la orientación universitaria, se describen algunas para las cuales las TICs ofrecen mayores oportunidades y recursos para cubrirlas. Dentro de las diversas posibilidades que ofrecen las TICs para abordar estas áreas y funciones mencionadas que lleva a cabo la orientación en la comunidad universitaria, Martínez Juárez, Pérez Cusó y Martínez Clarés (2016) resaltan la acción tutorial a través de encuentros virtuales, siendo además un propio indicador de calidad de la educación universitaria.

Ferrer (2003) define la tutoría como un proceso formativo de maduración constante y permanente en el que inciden diferentes dimensiones que compondrán el desarrollo del propio estudiante: “intelectual, académica, profesional, social y personal” con la finalidad de que obtenga información sobre sí mismo y el contexto que le rodea.

Que las TICs favorezcan y potencien la acción tutorial en el proceso de orientación es un hecho, y para demostrarlo, estos autores se basan en ideas que señalan Giner Manso, Muriel de los Reyes y Toledano Redondo (2013). Las tecnologías logran una mayor rapidez en la comunicación y en el intercambio de información, además de facilitar estos procesos; cruzan las barreras espacio-temporales, eliminando el compromiso de asistir física y temporalmente. Suprimen a su vez las jerarquías de posición y edad establecidas entre el profesorado y los alumnos, permitiendo además registrar y mantener los acuerdos y tratados acordados durante ese tiempo, recogidos en bases de datos digitales a los que ambos tienen acceso en cualquier lugar o momento temporal.

En la actualidad, Martínez Juárez, Pérez Cusó y Martínez Clarés (2016) establecen una clasificación sobre las modalidades de tutoría universitaria en: “tutoría individual y/o personal, grupal y virtual”

En la misma línea, se están empleando recursos digitalizados para llevar a cabo las funciones de mentoría, otro área que ha surgido de manera más reciente, pero que también debería cubrir el servicio de orientación en la universidad.

La mentoría en palabras de Single y Muller (1999, citado en Manzano Soto, Sánchez García, Suárez Ortega y Rísquez, 2011) se define como el proceso de intercambio interactivo que se establece entre dos o más individuos con diferente experiencia, es decir, una persona o grupo con experiencia (mentor) y una persona o grupo sin experiencia (mentorizado); con el fin de adquirir competencias y conocimientos para afrontar nuevos retos a los que la persona con experiencia ya se ha enfrentado, aconsejando a la persona sin experiencia y facilitar el proceso. A diferencia de la tutoría basada en la relación profesor-alumno, la mentoría establece relaciones entre pares o iguales, es decir, relación alumno-alumno.

Se denomina mentoría electrónica como aquella que se desarrolla a través de recursos digitales, ya sean foros, chat o algún recurso tecnológico empleado de manera on-line, dentro del espacio virtual. De la misma manera que se han logrado adaptar las tutorías y las mentorías a la tecnología actual por medio de videoconferencias o foros virtuales entre otros, podemos emplear más recursos digitales para abordar otras áreas y dimensiones. A continuación, se recogerán algunos de los recursos digitales actuales que se pueden emplear para llevar a cabo estas funciones y para la obtención de mayores ventajas educativas y mejora de la calidad orientativa.

5 Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio de la orientación para la carrera

La Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) en la que nos encontramos nace de la presencia e integración de las Nuevas Tecnologías (TICs) en todas las áreas de la sociedad. TICs es un concepto que ha ido evolucionando y cambiando a lo largo de los años, hasta adentrarse en todos los rincones de la sociedad.

Desde la Conferencia Internacional de Educación celebrada en Ginebra (2001, citado en Esparza Hernández, 2014) ya se nombra una utilización de estas tecnologías digitales: “Esas tecnologías digitales se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de sociedades donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente”.

Para Martínez Juárez, Pérez Cusó y Martínez Clarés (2016), la educación es el motor de transformación de la sociedad, por ello no debe estar al margen de esta nueva sociedad tecnológica, al contrario, debe integrar las TICs y tratar de promover su uso en la educación. Desde la institución europea y las políticas activas se demandan nuevos modelos y estrategias de educación superior, por lo que deberán reconsiderarse las formas de aprendizaje y orientación. Las TICs deben entenderse dentro del marco educativo como una herramienta o recurso para la mejora del proceso educativo y orientador, para la obtención de resultados de más calidad.

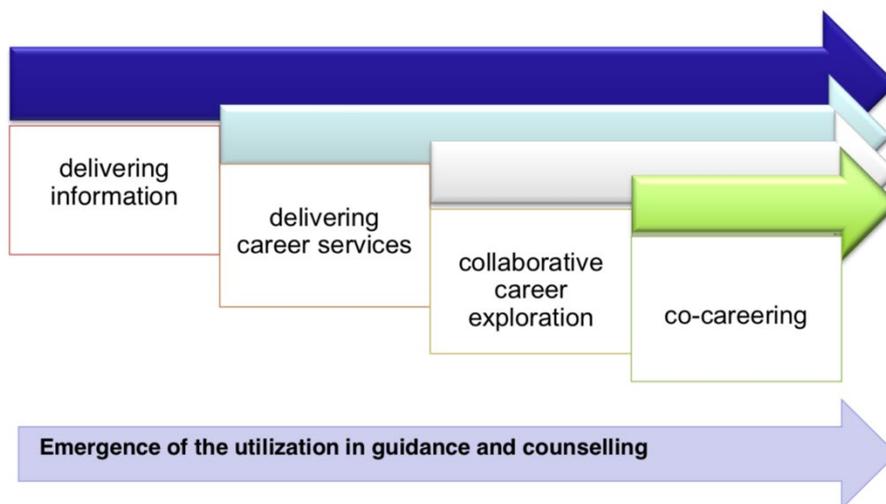
Para entender la manera en la que se han ido concibiendo las tecnologías digitales en materias de educación y orientación se plasmará una pequeña evolución del concepto. Kettunen (2016) hace una recogida de información sobre la evolución del papel de las TICs en cuanto a su terminología y las funciones que engloba, planteado de la siguiente manera:

- En los primeros años, el papel de las TICs en servicios profesionales podía atribuirse a tres funciones: “como herramienta, como alternativa o como agente para el cambio”
- En 2010, se propuso la utilización de las TICs para responder a estas funciones: “informar, experimentar, construir y comunicar”, como herramientas facilitadoras del proceso de información y comunicación.

- Años después, se definen las TICs como un recurso de construcción de conocimiento, donde se observa cómo llega a ser una estrategia más integrada dentro del proceso orientador, no como una herramienta más de apoyo a la comunicación. En la misma línea, Kettunen (2013), recoge las funciones anteriores y añade la comprendidas hasta ese año, entendiendo el uso de redes sociales como un recurso que además de intercambiar información y ser un medio de comunicación, es “un espacio de trabajo interactivo que impulsa el cambio de paradigma y la reforma del sistema”.

Hasta el momento, se pueden definir las TICs como un medio de transformación hacia un sistema de orientación permanente centrado en el usuario. De la misma manera, Kettunen (2016) realiza otra evolución del papel de las TICs, en vez de haciendo referencia a la evolución conceptual y funcional dentro de la orientación, a la aparición y utilización de las mismas en materia educativa para orientar, asesorar, informar, entre otras funciones:

Gráfico 1: Evolución del papel de las TICs



Fuente: Kettunen (2016).

A la vez que va evolucionando la concepción y lo que se entiende por TICs en cada momento concreto, va evolucionando de la misma manera las funciones y el uso que se hace de ellas. Por tanto, se observa como desde un inicio las funciones de las TICs en materias de orientación y asesoramiento se limitan a la “entrega de información”. Posteriormente, se hace uso de las TICs para la “prestación de servicios profesionales” para el desarrollo de la carrera. Más tarde, se emplearán además para la “exploración colaborativa de carreras” donde ya no es solamente una prestación de servicios, sino que

requiere de una implicación profesional para la cooperación orientativa, lo que se asocia a la acción tutorial. Y, finalmente, se concibe su función para la “co-carrera” donde esa implicación pasa de ser por parte de profesionales a establecerse en un intercambio entre iguales (alumno/alumno), lo que se asemeja a la función actual de mentoría.

Esta evolución recoge las funciones orientativas que se han ido sumando e integrando en el tiempo a la función principal de informar, y que, gracias a la aparición de nuevas tecnologías, se ha ido progresando y potenciando, de manera que la orientación en la actualidad sea una pieza clave en el desarrollo y a lo largo de la vida de las personas.

La tecnología es una herramienta facilitadora del proceso de orientación, se debe aprovechar y potenciar al máximo para la obtención de ventajas educativas y resultados de mayor calidad. Algunas de las ventajas que nos ofrecen las TICs según Perea Ayago y Cubo Delgado (2010) Sánchez Asín, Boix Peinado, y Jurado de los Santos (2009) sería lograr un mayor alcance social y la obtención de nuevas posibilidades comunicativas de carácter personal e individualizado, nuevas vías de acceso a la información y contextos de aprendizaje. Todo ello, supone la flexibilización de la Educación Superior y una atención más eficaz a las demandas educativas de la población. (citado en Martínez Juárez, Pérez Cusó y Martínez Clarés, 2016).

Santoveña Casal (2002, citado en Esparza Hernández, 2014) ya defendía esta idea planteando una plataforma virtual flexible como “aquella que permita adaptarse a las necesidades de alumnos y profesores”.

Ibarra Morell (2015) defiende la flexibilidad en el acceso a la información para la correcta optimización y planificación del estudio, tanto por parte del alumno como del profesorado. Lo que provoca a su vez, según el autor, una mayor eficacia y motivación educativa en los mismos.

Al introducir las TICs en el proceso orientador, se crean nuevos espacios para el aprendizaje virtual, donde Martínez Juárez, Pérez Cusó y Martínez Clarés (2016) resaltan la mejora del intercambio comunicativo y el propio proceso orientador gracias a la utilización de una variedad de recursos digitales que trabajan de manera cooperativa y en concordancia, nunca de manera aislada.

Gisbert Cervera (1996, citado en Esparza Hernández, 2014) define el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje como la agrupación de recursos informáticos y

telemáticos que facilitan la comunicación y el intercambio de información en un proceso de enseñanza y/o aprendizaje.

La creación de esos espacios virtuales de enseñanza - aprendizaje en palabras de Adell Segura (2004, citado en Esparza Hernández, 2014) ha sido diseñada para facilitar y mejorar la comunicación pedagógica entre los usuarios de un proceso educativo en cualquiera de sus formas: a distancia, presencial o de manera mixta.

De la misma manera, Martínez Ibañez (2012) define de vital importancia el correcto uso de las TICs en materias de educación, como un recurso de mejora de la versatilidad entre los cambios que se producen actualmente y la sociedad, y las respuestas que emiten los sujetos al respecto, evitando así, lo que califica como “analfabetismo digital”.

Las universidades españolas también se encuentran inmersas en esta Sociedad de la Información y el Conocimiento, por lo que deben responder a las demandas sociales y adaptarse a ella ofreciendo nuevas posibilidades para potenciar y mejorar sus recursos educativos.

Cada vez está más presente en la sociedad el uso del término “e-learning” dirigido al sector educativo, el cual Rubio (2003, citado en Esparza Hernández 2014) define como “aprendizaje electrónico”, es decir, desarrollar el aprendizaje a través de recursos digitales y tecnológicos.

La puesta en práctica de esta nueva estrategia de aprendizaje supone también la implantación de nuevas formas de enseñanza, como la modalidad semipresencial. Esparza Hernández (2014) define la modalidad semipresencial como el proceso educativo donde el alumno no debe asistir de manera continua al aula, sino que solo asiste dos o tres días con la finalidad de compartir intereses y conocimientos, entregar tareas o realizar cuestiones junto al resto de alumnos. Podría describirse como un nuevo modelo educativo que se basa en la combinación de estrategias de educación presencial y a distancia, lo que acentúa y refuerza nuevamente el concepto de flexibilidad educativa.

En cuanto a los recursos digitales o canales tecnológicos más empleados para abordar estas dimensiones encontramos, Suárez Lantarón (2012) destaca el uso de páginas web (donde incluiremos las webs universitarias, del servicio de orientación y las plataformas docentes, ya que el autor los señala de manera individual), los e-mails o correos electrónicos, las redes sociales y los mensajes de texto o SMS a través de dispositivos digitales. También existen otros recursos digitales, como los foros virtuales.

Esparza Hernández (2014) define los foros virtuales como espacios o escenarios de comunicación a través de internet, donde se permiten los debates, concertaciones y el consenso de ideas. Cualquier persona tiene acceso a ellos e interactuar en cualquier momento o espacio en el que se encuentre, sin necesidad de horarios y con personas distanciadas, es decir, permiten una comunicación asincrónica. A diferencia del foro, en un chat, los participantes deben estar conectados al mismo tiempo, pero sin necesidad de encontrarse en el mismo espacio físico, llevándose a cabo una comunicación sincrónica.

Otro recurso digital que podemos emplear para abordar alguna acción orientadora es el BOT o agente virtual, el cual, Ballesteros Vargas y Buitrago Restrepo (2018) definen como un sistema informático creado a partir de un sistema de inteligencia artificial capaz de simular un comportamiento humano y realizar tareas específicas como: enviar e-mails, mantener una conversación a través de chats e incluso la propia edición de documentos. Se observa como una herramienta con mucho potencial en temas de orientación, ya que podría cubrir algunas funciones que esta desempeña en el sistema educativo.

Ballesteros Vargas y Buitrago Restrepo (2018) realizan una clasificación acerca de los tipos de BOTs existentes hasta la actualidad, de los cuales destacaremos dos tipos:

- BOT informativo: para la gestión de la información extraída de diversos canales
- ChatBOT: cuya función es simular una conversación humana, recibe información y responde solucionando dudas o cuestiones.

Los webinars son un recurso digital actual, muy aplicado y eficaz en materias de educación, lo que podría plantearse como una herramienta también válida para llevar a cabo algunas funciones de la orientación. McCarthy (2014, citado en Abella García, Fernández Díaz, Gutierrez, Jorrín Abellán, Fernández Olaskoaga, Villagrà Sobrino y Zubillaga del Río, 2020) define el webinar como una herramienta tecnológica basada en la videoconferencia, donde se permite al usuario interactuar y participar con el resto de personas implicadas sin estar en el mismo espacio físico-temporal. En palabras de Molay (2010, citado en Abella García, Fernández Díaz, Gutierrez, Jorrín Abellán, Fernández Olaskoaga, Villagrà Sobrino y Zubillaga del Río, 2020) se describe como una herramienta inclusiva, que no atiende a barreras geográficas ni limitaciones temporales, de carácter gratuito o de bajo coste, lo que permite el acceso a un gran número de personas. Es una herramienta digital que logra un alcance educativo mayor, y, por tanto, como describe Chatterton (2012, citado en Abella García, Fernández Díaz, Gutierrez,

Jorrín Abellán, Fernández Olaskoaga, Villagrà Sobrino y Zubillaga del Río) potencia a su vez, la promoción de un aprendizaje participativo y amplio, y lo más importante, un aprendizaje activo del usuario. A diferencia de la videoconferencia, donde la comunicación se establece en el mismo momento temporal, pero no necesariamente en el mismo espacio físico. Este recurso puede emplearse para desarrollar algunos talleres o cursos de manera on-line o bien para el seguimiento de clases on-line.

Otro de los recursos o canales digitales más empleados en la actualidad son EURES y Europass, sobre todo orientado a la búsqueda de empleo o inserción al mundo laboral (orientación profesional). Cedefop (2018) describe estos recursos para la mejora de la orientación transnacional, ya que tienen un alcance de carácter europeo. Europass es una herramienta digital que permite reflejar, organizar y compartir los conocimientos y competencias adquiridas a lo largo de la vida en forma de curriculum vitae, dándolo a conocer en cualquier país europeo para la búsqueda activa de empleo, logrando así un alcance mayor y obtener más posibilidades de empleo. Este documento se puede modificar y planificar a gusto del usuario en cualquier momento o lugar físico en el que se encuentre, a través de internet. Europass, como describe en Cedefop (2018) es una herramienta de promoción de la autoevaluación que trata de reducir el desempleo en Europa. Además, permite aumentar la movilidad de las mismas y obtener más oportunidades para la educación y el empleo.

La herramienta digital Europass se recoge a su vez en un recurso digital más amplio conocido como EURES, un portal o espacio virtual dedicado a la búsqueda de empleo. Cedefop (2018) destaca como funciones que desarrolla este recurso: mejorar la correspondencia entre las competencias y los empleos correspondientes, la mejora de los servicios de orientación y de empleo, sensibilizar a la población sobre la importancia que tiene la orientación (muy útil para la justificación de la propuesta) y la disminución del desempleo en Europa. Por tanto, se puede observar cómo existen numerosos recursos digitales muy útiles para abordar esas dimensiones y funciones de la orientación, que sumado a las nuevas estrategias de digitalización del aprendizaje se pueden conseguir resultados de mayor calidad y amplitud.

Para lograr que estas tecnologías digitales sean eficaces y válidas para la enseñanza hay que tener en cuenta la adquisición de unos conocimientos y competencias previas por parte del alumnado y el profesorado. Esparza Hernández (2014) apunta como una necesidad que el cuerpo docente de un centro educativo maneje y conozca las

herramientas y recursos digitales disponibles para llevar a cabo el aprendizaje virtual. De la misma manera, los alumnos deberán adoptar una serie de competencias digitales que exija el conocimiento de las herramientas virtuales para el desarrollo de su aprendizaje.

A continuación, se plantea un análisis acerca del uso que dan algunas universidades de España a las tecnologías digitales, para observar si realmente se están contemplando la existencia de estos recursos como herramientas para la mejora del servicio.

6 El uso de las tecnologías para la orientación en las universidades españolas

Llegados a este punto en el que conocemos la terminología y las funciones teóricas que deberían llevarse a cabo dentro del sistema universitario por parte de los servicios de orientación, se hará un recorrido alrededor de algunas universidades de España para observar el grado de integración real que poseen estos servicios de orientación y el uso que hacen de las tecnologías digitales.

Según las cifras que el Registro de Universidades, Centros y títulos (RUCT) del Ministerio de Universidades, en España se han registrado hasta ese año un total de 50 universidades de carácter público. Basándome en el estudio que realiza Ibáñez Martínez (2012) sobre el panorama universitario español, seleccionaré sólo algunas universidades según un criterio, ya que son muchas las universidades presentes, para analizar el funcionamiento o servicio que se ofrece de orientación en cada una y observar el uso de las tecnologías digitales que se hace en las mismas. Para ello, emplearé como criterio de selección de las universidades las presentes en el informe realizado por Carro (2020) sobre la orientación en Educación Superior. En él se describe la función del Comité con técnicos dedicados a la información y orientación de los servicios universitarios en las universidades españolas.

La información obtenida se refleja en la tabla 1, de manera que sea un análisis más visual y específico. En ella, aparecen los aspectos orientativos sobre los que incidiré, siendo estos: la Comunidad Autónoma y la Universidad, su dirección web, el servicio de orientación como figura orientadora presente dentro de la universidad correspondiente, la función orientativa profesional (si existiera) y una breve descripción sobre el uso de las tecnologías digitales.

Tabla 1: Los servicios de orientación por CCAA, su función profesional y el uso de tecnologías digitales

COMUNIDAD AUTÓNOMA	UNIVERSIDAD Página web	SERVICIO DE ORIENTACIÓN	ORIENTACIÓN PROFESIONAL	USO DE LAS TECNOLOGÍAS
1. Andalucía	Universidad de Granada https://www.ugr.es	Servicio de Asistencia Estudiantil (SAE). Gabinete Psicopedagógico.	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas.	Página web Correo electrónico
2. Aragón	Universidad de Zaragoza http://www.unizar.es	Servicio de Orientación y Empleo	Programa UNIVERSA: Convenio con el Instituto Aragonés de Empleo y Universidad de Zaragoza.	Página web Correo electrónico ChatBOT
3. Asturias	Universidad de Oviedo http://www.uniovi.es	Centro de Orientación e Información al Estudiante de la Universidad de Oviedo (COIE)	Fundación Universidad de Oviedo (FUO) Servicio de Orientación Laboral	Página web Correo electrónico
4. Canarias	Universidad las Palmas de Gran Canaria https://www.ulpgc.es	Servicio de Información al Estudiante (SIE)		Página web Correo electrónico
5. Cantabria	Universidad de Cantabria https://web.unican.es	Sistema de Orientación de la Universidad de Cantabria (SOUCAN)	Área de Empleo y Orientación Laboral (COIE)	Página web Correo electrónico

COMUNIDAD AUTÓNOMA	UNIVERSIDAD Página web	SERVICIO DE ORIENTACIÓN	ORIENTACIÓN PROFESIONAL	USO DE LAS TECNOLOGÍAS
6. Castilla-La Mancha	Universidad de Castilla-La Mancha http://www.uclm.es	Centro de Información y Promoción al Empleo (CIPE)	Centro de Información y Promoción al Empleo (CIPE)	Página web Correo electrónico Tutoría virtual Chat en directo Videoconferencia: talleres on-line
7. Cataluña	Universidad de Barcelona: https://www.ub.edu	Servei d'Atenció a l'Estudiant	Borsa de treball	Página web Correo electrónico Foro virtual
8. Extremadura	Universidad de Extremadura https://www.unex.es	Comisión de Orientación al Estudiante del Centro (COE)	Oficina de Orientación Laboral	Página web Correo electrónico
9. Galicia	Universidad de Santiago de Compostela: https://www.usc.gal/gl	Centro de Orientación Integral al Estudiante (COIE): Oficina de Información Universitaria (OIU)	Servicio de Apoyo al Emprendimiento y al Empleo (SAEE).	Página web Correo electrónico
10. Islas Baleares	Universidad de las Islas Baleares: https://www.uib.cat	Programa de Orientación y Transición en la Universidad (PortUIB)	Departamento de Orientación e Inserción Profesional (DOIP)	Página web Correo electrónico
11. La Rioja	Universidad de La Rioja: https://www.unir.net	Oficina del Estudiante	Servicio de Empleabilidad y Prácticas Externas	Página web Correo electrónico
12. Madrid	Universidad Complutense de Madrid https://www.ucm.es	Servicio de Orientación	Oficina de Prácticas y Empleo (OPE)	Página web Correo electrónico Foro virtual

COMUNIDAD AUTÓNOMA	UNIVERSIDAD Página web	SERVICIO DE ORIENTACIÓN	ORIENTACIÓN PROFESIONAL	USO DE LAS TECNOLOGÍAS
13. Murcia	Universidad de Murcia: https://www.um.es	Servicio de Información Universitario (SIU)	Centro de Información y Orientación Laboral (COIE) y Centro de Formación y Desarrollo Profesional (CFDP)	Página web Correo electrónico Webinars
14. Navarra	Universidad Pública de Navarra: http://www.unavarra.es	Oficina de Atención Universitaria.	Servicio de Orientación Laboral (UPNA)	Página web Correo electrónico Foro virtual
15. Valencia	Universidad Politécnica de Valencia: https://www.upv.es	Asesoramiento y apoyo persona y académico en el Gabinete de Atención Psicopedagógico Universitario (GOPU)	Servicio Integrado de Empleo	Página web Correo electrónico Foro virtual
16. Ceuta y Melilla	Universidad de Granada: https://www.ugr.es	Gabinete Psicopedagógico	Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (CPEP)	Página web
17. Castilla y León	Universidad de Valladolid: https://www.uva.es	UVaOrienta	UVaEmpleo	Página web Correo electrónico Webinars, Foro virtual Videoconferencia: para talleres on-line

Fuente: elaboración propia a partir de Ibañez Martínez (2012) y Carro (2020)

6.1 Análisis de los datos obtenidos

A lo largo del documento se han planteado los recursos tecnológicos y las dimensiones o áreas de actuación de orientación que debe cubrir. Para la formulación de la propuesta se conformará un análisis previo de los datos obtenidos sobre las diferentes universidades de España que permita posteriormente emitir una propuesta de mejora de la digitalización del Servicio de Orientación de la Universidad de Valladolid. A su vez, esta propuesta será válida para su uso de manera generalizada y aplicable a cualquier servicio de orientación de España.

Para ello, se realizará un análisis más exhaustivo acerca de los recursos digitales empleados para abordar las dimensiones de la orientación en las universidades ya mencionadas en la Tabla 1; también se ha hecho un análisis a través del espacio virtual dedicado en cada una de ellas (véase Anexo 1), para observar los recursos tecnológicos más empleados según las dimensiones y funciones que atiende cada servicio de orientación.

- Andalucía (Universidad de Granada): Posee una página web donde se muestra la información (en ella encontramos que no existe un servicio específico de orientación, únicamente un gabinete psicopedagógico). Además, en el apartado que informa sobre el centro de promoción de empleo únicamente aparece el contacto telefónico del personal y sus direcciones de e-mail.
- Aragón (Universidad de Zaragoza): Al entrar a la página de UNIVERSA, donde se recoge toda la información correspondiente a los grados, además tenemos la opción de chatear con un ChatBOT virtual que resuelve dudas o cuestiones, por lo que observa un uso más profesional de las tecnologías digitales. Han modificado la opción de correo e-mail por un chat online que responde de manera inmediata, envía notificaciones y hasta permite calificar la conversación a modo de autoevaluación.
- Asturias (Universidad de Oviedo): al introducir la palabra orientación en la página web de la universidad aparecen varios resultados. El primero es un programa de Orientación Preuniversitaria (dedicada al primer momento orientador), un Programa de Orientación Laboral que lleva a cabo el Servicio de Orientación Laboral, y, el Centro de Información y Orientación al Estudiante (COIE). Al

pinchar en este último observamos que los recursos digitales empleados son semejantes a los de otras universidades, únicamente aparece el teléfono de contacto, la dirección de correo y física, y los horarios del servicio. De la misma manera, encontramos una dirección de e-mail que nos permite la opción de solicitar una cita presencial con el COIE, donde se orienta y asesora a los alumnos sobre temáticas relacionadas con la universidad.

- Gran Canaria (universidad de las Palmas de Gran Canaria): Dentro de la página web de la Universidad, encontramos información del contacto y e-mail del Servicio de Información al Estudiante (SIE). Dentro del SIE encontramos la opción desplegable de “orientadores” donde aparece información para orientadores, visitas guiadas, reuniones, normativa y un foro virtual de orientadores. Esa información está dirigida a profesionales en la orientación, no a la orientación de los estudiantes. Por tanto, en cuanto a los recursos digitales dedicados a la orientación del alumnado solo se destaca una Página web y el correo electrónico.
- Cantabria (Universidad de Cantabria): el SOUCAN es el Servicio de orientación Universitaria de Cantabria, en él encontramos talleres de habilidades personales y autoconocimiento, Servicio de Apoyo Psicopedagógico y, acciones de igualdad. No se encuentra ninguna plataforma para contactar o dirección e-mail, por lo que su página web se destina únicamente a reflejar información sobre grados. De la misma manera se encuentra el Centro de Orientación e Información al Estudiante (COIE), donde aparece un desplegable dedicado a la orientación. En él podemos observar algunos servicios como programas de mejora a la empleabilidad AME (de carácter presencial), búsqueda de empleo, instrucciones para formalizar un CV y una carta de presentación, además de un documento con consejos para realizar una entrevista de trabajo. Por tanto, es un servicio que apenas contempla el uso de recursos tecnológicos para desempeñar su función.
- Castilla - la Mancha (Universidad de Castilla – la Mancha): En la página web de la universidad aparece un apartado de “orientación y empleo” para estudiantes, en ella podemos encontrar tres opciones: orientación, prácticas o bolsa de empleo; dedicada a informar. En la parte inferior aparece nuevamente un correo electrónico para solicitar cita presencial y añade la opción de un encuentro virtual con el CIPE, y los datos del contacto físico del mismo. Además, posee otros

recursos digitales, donde se ofrece la opción de un “chat en directo” donde profesionales de esta temática resuelven cuestiones de la persona que así lo desee y se encuentre dentro del chat. Se encuentra más digitalizado, deja atrás el hecho de recurrir a los correos e-mail, aunque también contemple esa opción, pero ya observamos una mayor adaptación a los recursos tecnológicos. Si seleccionamos la opción de orientación observaremos como está dirigida hacia una orientación para el empleo, donde se proponen talleres y cursos de formalización de currículums, entrevistas de trabajo y cartas de presentación.

- Extremadura (Universidad de Extremadura): El servicio dedicado a la orientación de estudiantes universitarios es la Oficina de Orientación Laboral, está dirigido a la búsqueda eficaz de empleo a partir de información, apoyo al emprendimiento, mejorar las competencias frente al empleo y talleres. En estos últimos, encontramos una dirección e-mail para solicitarlos. Observamos como la única tecnología digital es informar a través de una dirección de correo electrónico.
- Galicia (Universidad de Santiago de Compostela): Al entrar en la página web oficial de la USC encontramos como tampoco existe ninguna tecnología digital más allá del contacto telefónico, una dirección e-mail y la dirección física del centro. Tanto en el Centro de Orientación e Información al Estudiante (COIE) como en el Servicio de Apoyo al Emprendimiento y el Empleo (SAEE), se muestra únicamente información sobre el centro y el contacto vía e-mail, no existe más digitalización en servicio.
- Islas Baleares (Universidad de las Islas Baleares): Dentro del apartado dedicado a PortUIB, existe un Programa de Promoción al acceso a Educación Superior, donde se refleja únicamente información sobre el programa: teléfono de contacto, los profesionales, los objetivos y la normativa. Tampoco es una universidad con un servicio de orientación digitalizado, se centran en plasmar la información dentro de la página web.
- La Rioja (Universidad de la Rioja): En esta universidad tampoco se observa un uso de tecnologías digitales más allá de la información plasmada en la página web y el contacto e-mail para solicitar una cita virtual o presencial. Existe un espacio dedicado a la orientación (Oficina del Estudiante), donde se encuentra la información de acceso a grados y el correo de contacto para solicitar citas. De la

misma manera, el Servicio de Empleabilidad muestra información de contacto con empresas y la oferta de prácticas. En este apartado encontramos también información acerca de portales de empleo, donde se ve reflejado el uso de EURES, entre otros.

- Comunidad de Madrid (Universidad Complutense de Madrid): Posee una página web o espacio virtual donde se refleja toda la información, servicios disponibles, departamentos, entre otros. Dentro de la Facultad de Psicología, se encuentra un espacio dedicado al Servicio de Orientación, donde se ofrece información y asesoramiento a los estudiantes. La Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) también destina un área a la orientación individual, donde solo se ofrece el contacto electrónico y telefónico para solicitar una cita. La OPE está destinada a la orientación profesional de los estudiantes. En la misma línea, se ofrece formación para el empleo, donde se encuentra la opción de una formación de carácter virtual. También se muestra un Programa de Desarrollo Profesional, donde se trabajan las competencias y habilidades.
- Región de Murcia (Universidad de Murcia): En la página web de la UM se ofrece información acerca de los grados y las direcciones para contactar por e-mail o en el centro de manera presencial. La dimensión de la orientación más trabajada es la profesional, donde se encuentran el Centro de Información y Orientación al Estudiante (COIE) y el Centro de Formación y Desarrollo Profesional (CFDP). En el COIE se ofrece información sobre la ofertas formativas y prácticas en empresas, de acceso al mercado laboral, pero no se emplea ningún recurso digital más allá del correo electrónico. En el CFDP se ofrecen programas de formación a diferentes niveles, además incluye webinars o seminarios web donde se ofrece información y apoyo al alumnado en diversas materias, por lo que se observa un uso más eficaz de los recursos digitales en relación a la orientación en comparación a otras universidades de España.
- Navarra (Universidad Pública de Navarra): la UPA posee una página web donde se muestra toda la información sobre el centro. Existe una Oficina de Atención Universitaria, donde se informa sobre la oferta académica y cuestiones en relación a los grados, únicamente se ofrece el contacto e-mail y telefónico, por lo que no se observa más uso de los recursos digitales. En el Servicio de Orientación Laboral se ofrece información sobre las opciones de prácticas y el contacto e-mail para

solicitar cita. También encontramos programa de acceso al estudiante, impartido de manera on-line o presencial, destinado al diseño del proyecto profesional y la impartición de talleres para la mejora de la empleabilidad.

- Valencia (Universidad Politécnica de Valencia): La página web de la Universidad integra toda la información del centro. Para la orientación estudiantes existe un espacio denominado Asesoramiento y apoyo persona y académico en el Gabinete de Atención Psicopedagógico Universitario (GOPU), donde se trabaja la orientación académica y personal de los mismos. En él se recoge la información y los contactos e-mail y telefónico. Entre los servicios que se ofrecen en la página de la UPV encontramos “Alumni”, un programa destinado al intercambio de experiencias entre nuevos alumnos y los ya titulados en una especie de foro virtual. Por tanto, encontramos una mayor digitalización de este servicio en el uso de foros o grupos compartidos.
- Cataluña (Universidad de Barcelona): la UB posee una página web donde se muestra toda la información sobre la universidad. En cuanto a orientación, se centra en la dimensión profesional, donde encontramos el Servicio de atención al Estudiante. En él se ofrece solicitar una cita, en la que se ofrece apoyo al estudiante para: perfil profesional, información sobre el mercado de trabajo, pautas para realizar una entrevista de trabajo y un CV de calidad y una reorientación profesional. No se observan más recursos tecnológicos aplicados a la orientación que página web, correo electrónico o foro virtual para el desarrollo de mentorías (Alumni).
- Ceuta y Melilla (Universidad de Granada): En la página de la UGR encontramos únicamente información sobre las funciones del Gabinete Psicopedagógico y del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas (CPEP), pero no existe ninguna digitalización ni tecnología asociada al servicio.

En muchas ocasiones, se observa como una gran parte de las universidades mencionadas para el análisis utiliza la página web o el correo electrónico como único recurso tecnológico para abordar todas las funciones y dimensiones que desempeña la orientación. Son una minoría las universidades que introducen y experimentan con nuevas tecnologías para llevar a cabo funciones y actuaciones más específicas, como foros virtuales, BOTs o webinars.

Sería imprescindible la creación de actividades y actuaciones basadas en TICs, como una propuesta para implementar y mejorar los servicios de orientación, ya que como se observa, las tecnologías digitales en áreas de orientación están poco desarrolladas. Las razones por las que sólo algunas de las universidades empleen más tecnologías digitales puede ser la falta de adaptación del resto a la nueva Sociedad de la Información y del Conocimiento, que no se otorgue el valor necesario y suficiente que debería tener la orientación, y, que, además, exista un vacío legal que regule los servicios de orientación y ejerza un control de calidad provoca gran desinformación y desmotivación por parte de las universidades.

6.2 Metodología

Para abordar la propuesta para la mejora de la digitalización de los servicios de orientación se empleó una metodología específica acorde a los objetivos planteados, principalmente de carácter cualitativo. A continuación, se muestran una serie de pasos y tareas seguidos, a partir de los cuales se formula la propuesta:

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión bibliográfica crítica de fuentes primarias (legislación y recomendaciones europeas) y secundarias (obras académicas de autores) en relación al tema de la orientación. Lo que corresponde a la fundamentación teórica del trabajo.

Posteriormente se realizó un análisis de los recursos digitales a través de la investigación de las páginas web de algunas universidades de España. Correspondiente a la Tabla 1 y los datos obtenidos a partir de ella.

Y, por último, se efectuó un análisis comparativo de esos mismos recursos de las universidades, para posteriormente formular la propuesta de digitalización a partir de los datos y conclusiones obtenidas, presentado a continuación.

7 Propuesta de digitalización de la orientación en la Universidad de Valladolid

Una vez obtenidos los datos necesarios acerca de los recursos digitales empleados en los servicios de orientación de algunas universidades de España, se obtienen conclusiones y conexiones comunes a partir de las cuales se emitirá la propuesta de mejora para este servicio.

La Universidad de Valladolid (UVa) está compuesta por cuatro campus: Campus de Segovia, Campus de Palencia, Campus de Soria y Campus de Valladolid. Este último será el contexto en el que se desarrolle la propuesta.

Las tecnologías digitales de la Sociedad de la Información también han supuesto un proceso de adaptación para la comunidad universitaria de la UVa, tanto de alumnos como de profesores. Estos recursos digitales han permitido el desarrollo de nuevas metodologías y estrategias de aprendizaje de carácter flexible que generen la participación activa de los alumnos en su propio aprendizaje (Adrada *et al.*, 2011).

La Fundación General de la Universidad de Valladolid (FunGe) dirige y planifica muchos de los servicios que ofrece la Universidad de Valladolid, en ella, se recogen los servicios de orientación, empleo y formación, además de ejercer la función informativa con su página web. Realiza la función mediadora entre la sociedad y la Universidad de Valladolid, por tanto, será a la que pueda recurrir cualquier persona interesada en el sector universitario.

Tal y como se ha observado en la fundamentación teórica dedicada a las tecnologías digitales y la tabla dedicada al análisis de los recursos tecnológicos de algunas universidades de España (entre las cuales se encuentra la UVa), se puede describir el proceso y función orientadora que lleva a cabo la Universidad de Valladolid en aproximación a un modelo tecnológico, ya que se ha comprobado que es uno de los centros educativos universitarios que más recursos tecnológicos emplea en sus servicios.

Para observar los recursos digitales que emplea la UVa, como en el resto de las universidades seleccionadas, se hará un recorrido por su página web en busca de los servicios de orientación que se ofrecen y las herramientas digitales que emplean para llevarlo a cabo.

Dentro de la página oficial de la UVa podemos encontrar diversos servicios dedicados a la orientación en relación a las dimensiones y funciones descritas. La propia

página de la UVa posee una función informativa, de manera que se proyectan en ella todos los cambios o sugerencias pertinentes para el alumnado/profesorado. Dispone de los siguientes recursos para llevar a cabo la orientación:

- UVaOrienta es una web dedicada a la orientación, en ella encontramos recursos digitalizados como Webinars, consultas individualizadas a través de e-mail y, cursos y talleres on-line y presenciales (sobre competencias profesionales y gestión del talento entre otros).
- “AlumniUVa”, de mentoría virtual, un foro o grupo común virtual de intercambio de experiencias entre nuevos alumnos y los ya titulados. En ella se encuentra el contacto e-mail para participar en él.
- UVaEmpleo, donde se ofrecen programas que ponen en contacto a titulados, tutores y empresas para la promoción del empleo a través de chats o videoconferencias.

Se observa cómo la Universidad de Valladolid es una de las que cuenta con mayores recursos tecnológicos para abordar las funciones y dimensiones de la orientación, lo que servirá de referencia para el posterior desarrollo de la propuesta de digitalización de los servicios de orientación, donde se tratará de aportar nuevos recursos tecnológicos para la UVa y/o el resto de universidades de España.

A partir del análisis de los resultados obtenidos a través de la recogida de información extraída de las páginas web de las universidades españolas seleccionadas, se formula una propuesta de mejora digitalizada para abordar las dimensiones y funciones que llevan a cabo los servicios de orientación.

De las diversas funciones que lleva a cabo la orientación, las más destacables según el análisis de los datos obtenidos son: la tutoría, la mentoría e informar. Por tanto, la propuesta se centra en estas tres áreas de actuación, para alcanzar un grado de digitalización suficiente para mejorar el servicio de orientación potenciando sus recursos y con ello obtener resultados de mayor calidad y alcance.

De la misma manera, se tendrán en cuenta también las dimensiones que la orientación debe cubrir y con qué herramienta digital podría aumentar su efectividad. Entre las dimensiones que deberían abordar los servicios de orientación, como se comentaba anteriormente son: la dimensión personal, la dimensión académica y por último la dimensión profesional.

Para mostrar de manera más visual con qué recursos y herramientas tecnológicas (de las ya mencionadas en la fundamentación teórica) podemos cubrir esas funciones y dimensiones de la orientación, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 2: recursos tecnológicos para abordar las funciones y dimensiones de la orientación.

DIMENSIONES FUNCIONES	PERSONAL	ACADÉMICA	PROFESIONAL
TUTORÍA	Videoconferencia Chat Correo electrónico	Videoconferencia BOTinformativo ChatBOT Correo electrónico	Videoconferencia Webinar Foro virtual Correo electrónico
MENTORÍA	Foro virtual	Foro virtual Chat Redes sociales	Foro virtual Chat Redes sociales
INFORMACIÓN	BOTinformativo ChatBOT Correo electrónico Redes sociales	Página web Webinar Correo electrónico Redes sociales	Página web BOTinformativo ChatBOT Webinar Correo electrónico Redes sociales

Fuente: elaboración propia

A través de la tabla 2, se observa cómo se pueden emplean diferentes herramientas tecnológicas para actuar en cada dimensión:

- Para abordar la función tutorial destaca el uso de chats online, correo electrónico o las videoconferencias en forma de tutorías virtuales para la dimensión personal. El uso de videoconferencias, BOTs y correo electrónico en la dimensión académica. Y, el uso de videoconferencias, webinars, foros virtuales y correo electrónico para la dimensión personal.
- Para la función de mentoría resalta el uso de foros virtuales, en ciertas ocasiones denominado “Alumni” (por parte de la comunidad universitaria) en la dimensión personal. Para las dimensiones académica y profesional resalta el uso de foros virtuales también, y además la utilización de chats y/o redes sociales,

donde los alumnos intercambian información y captan la atención de más personas interesadas en la mentoría.

- Para la función de informar, también se observan diversos recursos digitales, pero el más empleado es sin duda la página web, como una característica común que comparten todas las universidades, el uso de redes sociales para informar también está muy generalizado entre la comunidad universitaria. En la dimensión personal se puede destacar el uso de BOTs y de correo electrónico. Para el área académica se resalta además de la página web, correo electrónico y redes sociales, la utilización de webinars. Para abordar la dimensión profesional se pueden emplear todos los recursos digitales planteados para las dos dimensiones anteriores, el uso de página web, correo electrónico, redes sociales, BOTs y webinars.

Estos canales tecnológicos o digitales rompen con las barreras espacio-temporales permitiendo la comunicación a distancia y en cualquier momento y, aumentando las posibilidades y oportunidades del alumnado a recibir este apoyo.

La tabla se emplea para desarrollar la propuesta que engloba las tecnologías digitales más convenientes para abordar cada función/dimensión de la orientación, dirigido primordialmente a la mejora del servicio de orientación de la Universidad de Valladolid, pero es válido también para su uso generalizado en otros centros educativos universitarios.

Además de abordar las dimensiones de la orientación, las tecnologías digitales pueden emplearse para mejorar los resultados de las funciones a las que esta debe responder. Para finalizar la propuesta, se reflejan las funciones que aporta Benavent Oltra (1996, citado en Amor Almedina, 2020) mencionadas anteriormente asociadas a un recurso digital con el que se podría abordar la misma:

Tabla 3: recursos digitales asociados a las funciones orientadoras:

FUNCIÓN	DESCRIPCIÓN	RECURSO DIGITAL
Función organizativa y de planificación	Organizar y planificar los diversos recursos, actividades y agentes implicados	Redes sociales, páginas web, webinars o europass (planificación de competencias).
Función de diagnóstico	Trabajan el autoconocimiento y el apoyo al sujeto en su vida personal y profesional	Tutorías virtuales o videoconferencia (para talleres on-line), chat, foros virtuales, webinars o

FUNCIÓN	DESCRIPCIÓN	RECURSO DIGITAL
Función de información y formación	Transmisión de conocimientos e información acerca de recursos necesarios para su correcto desarrollo profesional	Páginas web, correo electrónico, BOTs, webinars o videoconferencia (para talleres on-line)
Función de ayuda para la toma de decisiones	Preparación del alumnado para la organización de sus propias estrategias y objetivos, además de apoyarle y formarle para su autonomía en la toma de decisiones	Tutorías virtuales o videoconferencia (para talleres on-line), foros virtuales, chat, webinar
Función de consejo	Apoyo al alumnado en alguna ocasión excepcional, o en situaciones de cambio en el que se encuentran inmaduros	Tutoría virtual o videoconferencia, correo electrónico o chat.
Función de consulta	Relaciones y apoyo con el centro, los profesores y la familia del usuario.	Tutorías virtuales o videoconferencia, chat, correo electrónico o foros virtuales.
Función de evaluación e investigación	Reflexión y evaluación de la propia acción orientadora, a nivel tanto global como específico.	Foros virtuales (de modo generalizado), chat, tutoría virtual (de modo individual) o videoconferencia, a través de BOTs con encuestas digitales o mediante correo electrónico.

Fuente: elaboración propia a partir de las funciones de Amor Almedina (2020).

Estos son algunos de los recursos digitales que podrían emplear los servicios de orientación para desempeñar cada una de las funciones que la sociedad demanda, teniendo en cuenta también las dimensiones y los recursos asociados, puede construirse un plan de digitalización para este servicio, logrando que se alcancen mejores resultados y de mayor calidad.

7.1 Alcance y oportunidades de la propuesta

La propuesta de mejora para la digitalización de los servicios de orientación posee un alcance a nivel nacional. En un primer momento, estaba dirigida a la mejora del Servicio de Orientación de la Universidad de Valladolid (UVa), pero, posteriormente, a

medida que se vaya extendiendo y se conozca por otras universidades de España, es posible su generalización para permitir su uso y ser factible en cualquier universidad española.

Se pretende dar el mayor alcance posible a la propuesta, ya que existe la posibilidad de informar sobre su utilización a través de los recursos digitales que se han mencionado en la misma.

En cuanto a las oportunidades profesionales son muy amplias, ya que a partir de la propuesta se pretende informar a las instituciones sobre la existencia de estos recursos para que tanto el alumnado, como los profesionales de los centros educativos universitarios obtengan mejores resultados y de mayor calidad. Tratando de que estas herramientas digitales faciliten las funciones orientadoras y así tengan los profesionales más tiempo para la planificación y organización de otras más complejas.

A su vez, encontramos una serie de limitaciones, entre las cuales se encuentra la formación de los profesionales y del propio alumnado en competencias digitales para la correcta utilización de los recursos tecnológicos que se presentan. Este es el reto que debe plantearse en los centros universitarios actualmente, de manera que se puedan potenciar al máximo el uso de nuevas tecnologías en la orientación. Otra de las limitaciones de esta propuesta es el uso de las tecnologías por parte del alumnado, ya que sólo algunos podrán permitirse obtener estos recursos digitales, pero cada vez están más presentes en nuestra sociedad, por lo que desde los centros educativos y las universidades también se está facilitando el acceso y prestación de estas tecnologías. Se observa como las herramientas digitales eliminan barreras espacio-temporales permitiendo un mayor acceso y alcance, pero a su vez establece barreras económicas, ya que sólo pueden obtenerlas los alumnos con más nivel económico. Ciertamente es, que al encontrarse cada vez más presentes en nuestra sociedad se está ejerciendo un uso más generalizado de ellas, y por tanto los centros educativos y universidades ofrecen más ayudas para su obtención y acceso por parte de todo el alumnado. Además, como se mencionaba anteriormente, la orientación es un servicio al que debe darse mucha más importancia y reconocimiento en materias de orientación.

Por tanto, se deben tener en cuenta también esas limitaciones, pero, sobre todo, considerar todas las oportunidades y ventajas que este servicio podría obtener. Las posibles dificultades que se encuentren en el proceso de cambio hacia la digitalización

del servicio deben entenderse como la transición hacia un sistema tecnológico con más facilidades y comodidades para el colectivo.

También servirá para la obtención de mejores calificaciones dentro de las recomendaciones que ofrecen las instituciones europeas, alcanzando mayor prestigio dentro de las universidades españolas y obtener resultados de mayor calidad, ya que la orientación es un propio indicador de la misma.

8 Conclusiones y recomendaciones

Dentro del sistema universitario no se está integrando la orientación de una manera eficiente, lo que está provocando una falta de concienciación y valorización de sus servicios entre el colectivo universitario, a pesar de ser una de las herramientas clave en su paso por el sistema educativo y para su posterior desarrollo profesional. De la misma manera, se observa que las tecnologías digitales en materias de orientación no están tan desarrolladas como deberían, ya que la mayor parte de las universidades se limita al uso de páginas web y correo electrónico para informar, dejando atrás la función de orientar.

Es posible que el escaso uso de estos recursos digitales sea lo que provoque la falta de conocimiento y reconocimiento del servicio de orientación por parte los centros y el colectivo universitario. Y viceversa, ya que, al no estar muy reconocido como un servicio universitario, tampoco se trata de actualizar y transformar hacia un sistema más cercano y realista a la sociedad actual. La falta de legislación vigente que enmarque las actuaciones y funciones que debería llevar a cabo el servicio de orientación en niveles de educación superior supone que cada universidad otorgue el valor e importancia a la orientación que crea conveniente.

A pesar de estas limitaciones, es un proceso que se encuentra en auge, ya que cada vez se presentan más recomendaciones (ya que no es de obligatorio cumplimiento) acerca de las competencias y dimensiones que deben desarrollar los servicios de orientación, donde se señala en numerosas ocasiones la integración de las TICs. Además, es un tema bastante actual, con muchos espacios por abrir y descubrir, lo que supone una ventaja para la presentación de esta propuesta.

Todos debemos esforzarnos en dar a conocer y promover los servicios de orientación y que estos obtengan mayor reconocimiento entre el colectivo universitario, ya que así se logrará que estos obtengan unos mejores resultados y salidas profesionales y/o educativas, y, además, se valore y tome un mayor alcance el propio servicio.

Todavía queda un largo camino por recorrer hasta alcanzar este objetivo que se persigue, pero con el esfuerzo y cooperación de muchos profesionales y avanzando hacia la continuidad y la actualización de los servicios prestados se logrará una orientación competente y eficaz que aumente la calidad de vida de las personas, ya no solo durante el trayecto universitario, sino a lo largo de toda su vida.

Por tanto, gracias a propuestas como esta, se logrará alcanzar el nivel que la orientación merece, de una manera más cercana y en coherencia con la sociedad digitalizada actual.

9 Referencias bibliográficas

- Abella García, V., Fernández Díaz, M., Gutierrez, P., Jorrín Abellán, I. M., Fernández Olaskoaga, L., Villagrà Sobrino, S. L. y Zubillaga del Río, A. (2020). Webinars 360º: Una Experiencia Formativa Transnacional de la Red Universitaria de Tecnología Educativa. UTE. *Revista de Ciències de l'Educació Monogràfic* 2020, 29-49. <https://doi.org/10.17345/ute.2020.3.2775>
- Adell Segura, J. (2004). *Selección de un entorno virtual de enseñanza/aprendizaje. Universitat Jaume I. Centre d'Educació i Noves Tecnologies de la UJI con la colaboración del Servei d'Informàtica y del Gabinet Tècnic del Rectorat.* https://cent.uji.es/doc/eveauji_es.pdf
- Adrada, C., Álvarez, S., Anguiano, R., Bueno, A., Comas, I., Cuéllar, C., Gómez, S. y López, B. (2011). Actitudes de los profesores ante la integración de las TICs en la práctica docente. Estudio de un grupo de la Universidad de Valladolid. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 35. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/416/152>
- Álvarez González, M. (1995). *Orientación profesional*. Cececs.
- Amor Almedina, M^a. I. (2020). *La orientación universitaria: Aproximación histórica y conceptual para un modelo de acción tutorial en la Educación Superior*. Octaedro.
- Ballesteros Vargas, E. H. y Buitrago Restrepo, C. E. (2018). *Diseño de Prototipo de ChatBot para la orientación en la selección de una Carrera de pregrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Distrital Francisco José De Caldas* [Trabajo de Grado]. Universidad Distrital de Francisco José De Caldas. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/13633/ProyectoGrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavent Oltra, J. A. (1996). *La orientación psicopedagógica en España. Vol. I: Desde sus orígenes hasta 1939*. Promolibro.
- Bisquerra Alzina, R. (2008). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Wolters Kluwer.
- Carro, L. (2020). *Inventory of lifelong guidance systems and practices - Spain (ES)*. Cedefop. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-spain-es>

- Chatterton, P. (2012). *Designing for participant engagement with Blackboard Collaborate. A good practice guide to using Blackboard Collaborate to support teaching, learning & assessment, cooperative working and conferences*. https://rsc-archive.jisc.ac.uk/pluginfile.php/679/mod_book/chapter/95/Blackboard%20Collaborate%20Good%20Practice%20Guide.pdf
- Cedefop. (2006). *Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de herramientas de referencia comunes en Europa*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las comunidades Europeas. https://www.cedefop.europa.eu/files/4045_es.pdf
- Cedefop (2018). *Handbook of ICT practices for guidance and career development*. Publications Office of the European Union. https://www.cedefop.europa.eu/files/4164_en.pdf
- Ceinos Sanz, M. C. (2008). *Diagnóstico de las competencias de los orientadores laborales en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación*. [Tesis doctoral]. Universidad de Santiago de Compostela.
- Comissió Europea & Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic (2005). *Orientación profesional: Guía para responsables políticos*. OECD Publications / Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Díaz Gallego, P. (2017). *Una aproximación a la realidad de los servicios de orientación que ofrecen las diferentes universidades españolas*. [Trabajo de Fin de Máster]. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/27272/TFM-G732.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echeverría, B., Figuera Gazo, P. y Gallego, S. (1996). La orientación universitaria: del sueño a la realidad. *Revista de Orientación y Psicopedagogía*, 7 (2), 207-220.
- Echevarría Samanes, B. (coord); Isus Barado, S. ; Martínez Clares, M. P. ; Sarasola Ituarte, L. (2008). *Orientación Profesional*. UOC.
- Esparza Hernández, N. M. (2014). *Foro virtual para el desarrollo de competencias: comunicación, socialización e interactividad y el rendimiento académico en la modalidad semipresencial*. [Tesis doctoral]. Universidad de Monterrey. <http://eprints.uanl.mx/4310/1/1080259376.pdf>
- Ferrer, V. (2003). La acción tutorial en la universidad: la tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad. En F.F. Michavila Pitarch & J. García Delgado

- (coords.). *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*, (pp. 67-84). Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Fernandez, L. M. (1990). *Intervención Psicopedagógica y Orientación Educativa*. PPU.
- Flores, R., Gil, J. M. & Caballer, A. (2012). Rol del servicio de orientación en universidades de Francia, EE.UU., Canadá Reino Unido y España. *Papeles del Psicólogo*, 33 (2), 138-147. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2102.pdf>
- Fundación General de Valladolid (2021). *Orientación y Formación para el Empleo*. <https://funge.uva.es/empleo/orientacion-y-formacion-para-el-empleo/>
- Fundación General de Valladolid. (2021). *Alumni UVa*. <https://alumni.uva.es>
- Gallardo Vigil, M., & Fernández, S. (2005). Los servicios de orientación universitaria: Evolución, limitaciones y retos. I Jornadas de Psicopedagogía: Evaluación e Intervención en Contextos Educativos, Melilla.
- García Nieto, N. (2008). La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22 (1), 21-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2541038>
- Geli de Ciurana, A. M. (2000). La orientación educativa en las universidades. En H. Salmerón y V.L. Palomo (Coords.) *Orientación educativa en las universidades* (pp. 15-24). Grupo Editorial Universitario.
- Giner Manso, Y., Muriel, M. J., y Toledano Redondo, F. J. (2013). De la tutoría presencial a la virtual: la evolución del proceso de tutorización. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 89-106. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5568>
- Gisbert Cervera, M. (1996). *Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información*. EDUTEC.
- González Benito, A. y Vélaz de Medrano Ureta, C. (2014). *La acción tutorial en el sistema escolar*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- González Gómez, J.P. (2003). *Orientación profesional*. Club Universitario.
- Guarro, A. (2005). *Los procesos de cambio educativo en una sociedad compleja. Diseño, desarrollo e innovación del currículum*. Pirámide.
- Hervás Avilés, R. M. (2006). *Orientación e intervención psicopedagógica y procesos*. Grupo Editorial Universitario.

- Iriarte Redín C. (2004). Orientar para la vida a través de la orientación para la carrera. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra*, 21-32. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/25601/21911>
- Ibarra Morell, G. (2015). *Difusión del Servicio de Orientación Universitaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga a través de la creación y diseño de una página web* [Trabajo Fin de Grado]. Universidad de Málaga. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10235/IbarraMorell_TFG-Final.pdsequence=1&isAllowed=y
- Kettunen, J. (2016). *Skills and competences for professionals. Labour Market Information (LMI) in Lifelong Guidance (LLG)* [diapositivas] Cedefop Workshop: Thessaloniki, Greece. https://www.cedefop.europa.eu/files/cedefop_kettunen.pdf
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, 307, de 24 de diciembre de 2001. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2002/12/21/6>
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, 89, de 13 de abril de 2007. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2007/04/12/4>
- Lobato, C. & Ilvento, M.C. (2013). La orientación y tutoría universitaria: una aproximación actual. *Revista de Docencia Universitaria*, 11 (2), 17-25. DOI: <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5564>
- López Castro, M. y Pantoja Vallejo, A. (2018). Escala para valorar la percepción y grado de satisfacción del profesorado de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía respecto a los procesos tutoriales. *Revista Complutense de Educación*, 29 (1), 287-306. <https://doi.org/10.509/RCED.52286>
- Manzano Soto, N., Sánchez García, M. F., Suárez Ortega, M. y Rísquez, A. (2011). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia. *Revista de Educación*, 356. 719-732. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/evaluacion-de-un-modelo-de-orientacion-tutorial-y-mentor-ia-en-la-educacion-superior-a-distancia/investigacion-educativa/22940>

- Martínez Ibañez, R. (2012). *La orientación en la Universidad: Una propuesta de modelo basado en competencia*. [Tesis doctoral, Universidad Católica de Valencia]. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=pamX%2BgNXuCE%3D>
- Martínez Clarés, P. (2002). *La orientación psicopedagógica: modelos y estrategias de intervención*. Editorial EOS.
- Martínez Clares, P.; Pérez Cusó, J. y Martínez Juárez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XX1*, 19 (1), 287-310, DOI:10.5944/educXX1.13942
- Martínez Clarés, P. Pérez Cusó, J. y González Morga, N. (2019). ¿Qué necesita el alumnado de la tutoría universitaria?: Validación de un instrumento de medida a través de un análisis multivariante. *Educación XXI*, 22 (1), 189-213. DOI: 10.5944/educXX1.21302
- Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. (2019). Universidades de España. <https://www.ciencia.gob.es/site-web/?jsessionid=871AE2F75846367F2EB804BEF10C0339>
- Molay, K. (2010). Best Practices for Webinars. Increasing attendance, engaging your audience, and successfully advancing your business goals. *White paper Adobe Systems Incorporated*. <https://www.images2.adobe.com/content/dam/acom/en/products/adobeconnect/pdfs/web-conferencing/best-practices-webinars-wp.pdf>
- Navarro Capilla, L. (2014). *Análisis de las páginas web de orientación profesional de las Comunidades Autónomas y su relación con la acreditación de competencias* [Trabajo Fin de Máster]. Universidad de Valladolid. <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/4504/TFM-G277.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pantoja Vallejo, A. y Aranda Campoy, T. (2009). *Planes de acción tutorial en la Universidad de Jaén*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=559893>
- Perea Ayago, M.V. y Cubo Delgado, S. (2010). Plan docente y tutorial en contextos virtuales en la Universidad de Extremadura. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 21(1), 13-24. <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230784002.pdf>

- Pérez Boullosa. (1986). *La orientación educativa: un análisis factorial para delimitar su campo conceptual*. Promolibro
- Ramón Pérez, J. y Sebastián Ramos, A. (1990). Servicios de Orientación en la UNED: demanda expresa y necesidades detectadas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, 3, 25-56. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/20996>
- Rapport, J. (1977) *Community Psychology: Values, research and action*. Nueva York, Holt, Rinehart y Winston. (1981). In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9, 1-21.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. *Boletín Oficial del Estado*, 260, de 30 de octubre de 2007. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2007/10/29/1393/con>
- Rodríguez Diéguez, A. (2002). La orientación en la Universidad: Ámbitos de intervención, metas y objetivos, roles y funciones del orientador. Análisis de una estrategia de integración de la orientación en el currículum universitario. En V. Álvarez Rojo, A. y Lázaro Martínez (Coords.) *Calidad en las universidades y orientación universitaria*. Aljibe.
- Rodríguez Moreno, M. L. (1995). Hacia la innovación en orientación educativa en España y para España: reflexiones sobre el estado de la cuestión y propuestas de mejora. *Revista de Pedagogía Bordón*, 47 (2). 195-207.
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y Modelos de Evaluación del E-learning. *Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. 101-120. <https://ojs.uv.es/index.php/RELIEVE/article/view/4332/4011>
- Salmerón Pérez, H. (2001). Los servicios de orientación en la universidad. Procesos de creación y desarrollo. *Revista Ágora Digital*, 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=963202>
- Sánchez García, M. F. y Álvarez González, M. (2012). *Bases teórico prácticas de la orientación profesional*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. <http://portal.uned.es/Publicaciones/htdocs/pdf.jsp?articulo=2330702MR01A01>

- Sánchez Asín, A., Boix Peinado, J.L., y Jurado de los Santos, P. (2009). La sociedad del conocimiento y las TICs: Una inmejorable oportunidad para el cambio docente. *Pixel-Bit*, 34, 179-204. <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/61375/37388>
- Sanchíz Ruiz, M. (2009). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Universitat Jaume I. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/23882/s4.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Santoveña Casal, S. M. (2002). *Metodología didáctica en plataformas virtuales de aprendizaje*. UNEFA. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869844>
- Single, P. B. & Muller, C. B. (1999). *Electronic Mentoring: Issues to Advance Research and Practice*. International Mentoring Association Annual Meeting 1999. <https://www.learntechlib.org/p/88219/>.
- Sobrado Fernández, L. (1990). *Intervención Psicopedagógica y Orientación Educativa*. P.P.U.
- Sobrado Fernández, L. (2006). Las competencias de los orientadores en el ámbito de las TIC (tecnologías de la Información y la Comunicación): diagnóstico y desarrollo. *Estudios sobre Educación*, 11, 27-43. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/8957/1/Eb.pdf>
- Suárez Lantarón, B. (2012). *Los servicios de orientación profesional y apoyo a los estudiantes universitarios en la mejora de la empleabilidad* [Tesis doctoral] Universidad de León. <https://buleria.unileon.es/handle/10612/2242>
- UNESCO. (2001). *Conferencia internacional sobre educación: recomendaciones* [conferencia].
- Universidad de Valladolid. (2021). *Competencias generales y específicas del Grado en Educación Social*. https://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativagrados/_documentos/edsocva_competencias.pdf
- Watts, Anthony G. (1999) Orientación vocacional: una perspectiva internacional. *Orientación y Sociedad*, 1. 197-216. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.2958/pr.2958.pdf

10 ANEXO

LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN EN ALGUNAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

(fecha de consulta 15 de mayo de 2021)

- Barcelona, U. (2021). *Servei d'Atenció a l'Estudiant*. <http://www.ub.edu/sae/>
- Cantabria, U. (2021). *Sistema de Orientación de la Universidad de Cantabria*. <https://web.unican.es/unidades/soucan>
- Castilla-La Mancha, U. (2021). *Centro de Información y Promoción al Empleo*. <https://blog.uclm.es/cipe/orientacion/>
- Complutense de Madrid, U. (2021). *Servicio de Orientación*. <https://www.unirioja.es/oficinaestudiante/>
- Extremadura, U. (2021). *Comisión de Orientación al Estudiante del Centro*. <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/ccdeporte/centro/junta-de-centro/comisiones/comision-de-orientacion-del-estudiante>
- Granada, U. (2021). *Gabinete Psicopedagógico*. <https://ve.ugr.es/secretariados-y-unidades/orientacion/servicios>
- Granada, U. (2021). *Servicio de Asistencia Estudiantil*. <https://www.ugr.es/universidad/organizacion/entidades/servicio-asistencia-estudiante>
- Islas Baleares, U. (2021). *Programa de Orientación y Transición en la Universidad*. <https://eivissa.uib.es/seu/serveis/potu/>
- La Rioja, U. (2021). *Oficina del Estudiante*. <https://www.unirioja.es/oficinaestudiante/>
- Las Palmas de Gran Canaria, U. (2021). *Servicio de Información al Estudiante*. <https://sie.ulpgc.es>
- Murcia, U. (2021). *Servicio de Información Universitario*. <https://www.um.es/web/siu/>
- Oviedo, U. (2021). *Centro de Orientación e Información al Estudiante de la Universidad de Oviedo*. <https://www.uniovi.es/recursos/coie>
- Politécnica de Valencia, U. (2021). *Asesoramiento y apoyo persona y académico en el Gabinete de Atención Psicopedagógico Universitario*. http://www.upv.es/pls/oalu/SIC_INFOSERV3.Ficha_Servicio?P_IDIOMA=c&

P_VISTA=&P_COD_SERVICIO_PRESTADO=487&P_COD_SERVICIO_W
EB=ICE

- Pública de Navarra, U. (2021). *Oficina de Atención Universitaria*. <https://www.unavarra.es/informacionestudiante/>
- Santiago de Compostela, U. (2021). *Centro de Orientación Integral al Estudiante*. <https://www.usc.es/gl/servizos/coie/>
- Valladolid, U. (2021). *UVa Orienta*. <https://uvaorienta.com>
- Valladolid, U. (2021). *UVa Empleo*. <https://uvaempleo.com>
- Zaragoza, U. (2021). *Servicio de Orientación y Empleo*. <https://universa.unizar.es/estudiantes/orientacion>