

# 9

## LA FUNCIÓN TUTORIAL EN LA UNIVERSIDAD Y LA DEMANDA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LA ORIENTACIÓN

Araceli Sebastián Ramos\*

M.<sup>a</sup> Fe Sánchez García\*\*

**E**l debate general abierto en la actualidad sobre la calidad de las universidades pocas veces se detiene en una cuestión que, de modo tan directo, afecta a los procesos de enseñanza y aprendizaje como es la orientación. Pero al margen de esto, lo cierto es que los servicios de orientación de las universidades, básicamente preocupados por la inserción profesional de sus titulados, se han ido desarrollando y han conquistado ya un lugar incuestionable en la vida universitaria. Aunque funcionen todavía como elementos externos a los procesos de enseñanza, el avance que han experimentado ha permitido la consolidación de su espacio profesional, constituyendo un núcleo de servicio y ayuda a los universitarios, que, aun con importantes limitaciones en su efectividad y alcance, tiende a proporcionar una orientación cada vez más integral. Paralelamente, la *función tutorial* y la atención orientadora *personalizada* se están viendo cada vez más necesarias dentro de las universidades, como algo ligado inevitable-

---

\* Araceli Sebastián es profesora titular de Orientación Profesional en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación, Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

\*\* M.<sup>a</sup> Fe Sánchez es profesora asociada en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación, Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

mente a la calidad de la propia enseñanza universitaria. Por ello, mediante diferentes estrategias, se está implantando la *orientación tutorial* –todavía con cierta timidez– en diversas escuelas y facultades, no sólo privadas, sino también en las públicas, con el fin de proporcionar al alumno una ayuda orientadora cercana y pegada a su realidad académica inmediata.

Este aspecto de la vida universitaria está siendo estudiado desde el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico (Facultad de Educación) de la UNED, dentro de una investigación más amplia<sup>1</sup> que gira en torno a las necesidades de orientación de los universitarios en las distintas comunidades españolas. El estudio que se aporta a continuación forma parte de esta investigación, que en su primera fase se centra en el ámbito de las universidades, tanto públicas como privadas, de la Comunidad Autónoma de Madrid<sup>2</sup>.

Los objetivos del estudio se dirigen a dar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Qué opinan, sobre la conveniencia o no de un sistema tutorial en la universidad, los universitarios y los profesionales que trabajan en los servicios de orientación? ¿Disponen las universidades de sistemas tutoriales? ¿Presentan una integración organizativa y funcional con los servicios de orientación? ¿Qué opinan los alumnos en torno a la conveniencia de una atención personalizada? ¿Se atiende de forma personalizada al alumnado en los actuales servicios de orientación?

## 1. LA FUNCIÓN TUTORIAL EN LA UNIVERSIDAD

La preocupación por dar cabida a la figura del *profesor tutor* es patente en los niveles de educación primaria y secundaria, en un esfuerzo por acercarse a un concepto de orientación entendido como proceso continuo integrado en el propio currículum escolar. Desde la pasada reforma educativa de 1990, estamos asistiendo a una generalización de la figura del profesor con funciones de orientador y consejero en coordinación con el orientador del Centro o, en su caso, con el Departamento de Orientación. Sin embargo, en el nivel educativo superior, estos planteamientos no se han recogido del mismo modo, y la Ley de Reforma Universitaria (1983) no se hace eco de ningún tipo de medida relacionada con la orientación de los universitarios. Las

<sup>1</sup> "Análisis y valoración de las necesidades de orientación en el nivel universitario y de los servicios de orientación en la Universidad española". Directora: A. Sebastián Ramos.

<sup>2</sup> Su desarrollo ha dado lugar a una tesis doctoral: "Análisis y valoración de necesidades y servicios de orientación en las universidades de la Comunidad de Madrid". (M. F. Sánchez García, 1998).

causas pueden radicar en la propia tradición de la enseñanza basada en clases magistrales, en la que se presupone un alumnado que posee unas capacidades cognitivas y de madurez personal que harían innecesaria la presencia de esa figura del profesor como *consejero tutor*, sobre todo si se entiende la tutoría de modo tan limitado como las que durante largos años han tenido lugar en escuelas e institutos: un profesor encargado del control disciplinario y de una serie de tareas burocrático-administrativas. Otra razón de peso para la no existencia de profesores tutores es la masificación de las aulas, un poderoso enemigo de la calidad.

Si bien la necesidad de que exista la figura del consejero-tutor parece razonable, no parece tan adecuado un traslado mimético de las prácticas orientadoras en la educación secundaria a la universidad, puesto que, sin duda, el estudiante universitario ha superado los estadios evolutivos propios del nivel anterior, además de tratarse de un colectivo muy heterogéneo que experimenta muchos tipos de problemática y de necesidades en orientación. Pero incorporar sistemas de orientación en la universidad implica que una buena parte de la función orientadora deberá recaer en los propios profesores, debidamente formados en esa materia, como fuente de ayuda y estímulo cercana e inmediata para los alumnos, es decir, como una asesoría personal.

En este sentido, Lázaro (1997), realizando un análisis histórico y funcional de la figura del tutor, planteaba la necesidad de un tutor diferente según el nivel de lo que se ha de aprender y la edad del tutelado; estableciendo una conexión entre los fines de la universidad (como unidad de enseñanza, de investigación, de máxima libertad, ya que la investigación no parte de prejuicios o de supuestos conocidos, ni de limitaciones, para indagar en la búsqueda de la verdad desde cualquier perspectiva) y el tipo de profesor que necesita.

Por otro lado, muy ligada a esta cuestión sobre la conveniencia de sistemas tutoriales se encuentra la necesidad de que el proceso educativo tenga lugar de una forma *personalizada* como también, por tanto, el proceso orientador.

Existen modelos en el ámbito europeo, caso del Reino Unido, Francia o Alemania, en los que profesores en general o una parte de ellos intervienen en la tarea de orientar y son asesorados por los servicios de orientación de las universidades, actuando en común, en un intento de responder mejor a las distintas necesidades de orientación y de romper con la despersonalización que a menudo se produce en los centros universitarios.

En España, las universidades privadas, de reciente creación a partir de la Ley de Reforma Universitaria de 1983, han traído consigo modelos similares a los anglosajones, en un esfuerzo por aportar calidad y prestigio a sus enseñanzas, y dentro de ellas se contempla una figura del profesor tutor como alguien que debe seguir de cerca los progresos y dificultades académicas de

cada alumno. Pero en muchos casos, como veremos, los sistemas tutoriales están lejos de constituir verdaderos sistemas de orientación.

Un modelo de sistema tutorial más avanzado puede ser el que se aplica en la Universidad de Deusto cuyo servicio de orientación desde el curso 1995/96 funciona con un sistema descentralizado por Facultades, en cada una de las cuales existe un coordinador de tutores. Basado en una integración de los procesos de información y orientación, este modelo pretende que la orientación se produzca de una forma natural, reduciendo la intervención directa de especialistas en orientación (Marroquín, Montero y Pallarés, 1997).

En las universidades públicas están siendo más tímidos los intentos de considerar la orientación entre las funciones del profesorado. En la Universidad de Almería, se ha llevado a cabo un estudio que confirma el carácter esencialmente burocrático que se otorga a la tutoría, así como la falta de directrices al profesorado sobre el contenido y función de la tutoría en la universidad (Fernández y Sanz, 1997). En la Universidad de La Laguna, desde el curso 97/98, el servicio de orientación, además de la orientación directa al alumno en diversos aspectos, ayuda al profesorado para el desempeño de la acción tutorial y orientadora. El sistema de orientación de la Universidad de Barcelona opta igualmente por un modelo mixto, en el que se proporciona orientación al estudiante a través del servicio de orientación, junto con una tutorización por el profesorado del Centro. Dentro de eso, se ha llegado a diversos matices en los modelos prácticos, dependiendo de cada escuela o facultad. Así, por ejemplo, en Geología, las tutorías son asumidas por profesores voluntarios en funciones de ayuda personalizada, información sobre aspectos académicos y administrativos y ayuda para superar dificultades en el sistema de aprendizaje.

Lo que sí resulta patente es que en España aún se encuentra pendiente el reto ya recogido en la Ley General de Educación de 1970 en la que se preveía la función tutorial en la Universidad.

El concepto de *profesor tutor* y las funciones que debe desempeñar en la universidad vendrán determinadas por el modelo de orientación que se proponga, y éste, a su vez, dependerá del modelo educativo universitario adoptado. En la mayor parte de los modelos de orientación en la universidad que cuentan con sistema tutorial, éste funciona de forma independiente y al margen de los servicios de orientación, y viceversa. Esta disociación, deriva de una concepción educativa alejada todavía de la idea de una *educación integral*, y en ella la docencia y la orientación son aún dos universos separados, que hacen que el estudiante perciba como distantes la formación en las aulas y la ayuda y orientación para, en último término, lograr la inserción y el desarrollo de su carrera profesional.

Lo cierto es que la necesidad y funciones de la orientación en la universidad no es sentida por igual por toda la comunidad universitaria, pudiendo encontrarse entre sus miembros posiciones muy dispares: desde aquellos que

consideran que la universidad sólo debe atender las necesidades académicas, y las demás necesidades no son asunto directo de ésta, hasta quienes consideran la orientación como un elemento más del esfuerzo conjunto que la universidad ha de realizar para lograr los objetivos de desarrollo integral de la persona, asumiendo la conjunción docente-orientador, si bien existen posturas intermedias que apoyan la atención de todas las necesidades de la persona, pero entendida ésta como tarea complementaria a la académica, extra-curricular y administrativamente independientes de la tarea docente.

En consecuencia, dependiendo de cada planteamiento, la figura del profesor tutor puede entenderse de diverso modo: como tutor o consejero académico, como consejero de forma individualizada (funciones de psicólogo clínico), como consejero extra-académico que atiende las necesidades curriculares de los estudiantes, o como orientador o persona encargada de poner en marcha cualquier actividad encaminada a complementar la tarea educativa.

Desde nuestro punto de vista, además de la competencia docente en su área o disciplina de conocimiento, de saber enseñar eficazmente una determinada materia, el profesor universitario debe tener una importante faceta como *orientador*, que concentre sus esfuerzos en el desarrollo integral de los estudiantes. Debe ser un profesional conocedor del proceso de enseñanza-aprendizaje, pero también del proceso de desarrollo de la carrera profesional, capaz de planificar determinadas intervenciones educativas para lograr los objetivos de desarrollo individual deseados. En un modelo de educación integral debe tenderse a que todo profesor sea a la vez orientador, al menos a un nivel básico. Docencia y orientación han de entenderse como dos elementos indisociables en la actuación del profesor.

## **2. ESTUDIO DE LOS SISTEMAS TUTORIALES EN LAS UNIVERSIDADES DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

La metodología de investigación empleada para dar respuesta a los interrogantes expuestos al principio combina técnicas cuantitativas (estadística descriptiva) y cualitativas (entrevistas semiestructuradas, análisis de respuestas abiertas) y el método comparativo. Los datos, recogidos en 1997, se han obtenido a partir de la respuesta a un cuestionario (validado para los fines de la investigación) de una muestra de 2489 universitarios y 44 profesionales de los servicios de orientación, así como de las entrevistas a 11 directores de dichos servicios correspondientes a las universidades públicas (Alcalá de Henares, Autónoma de Madrid, Carlos III, Complutense, Politécnica de Madrid y UNED) y privadas (Alfonso X El Sabio, Antonio de Nebrija, Europea de Madrid, Pontifica de Comillas y San Pablo-CEU).

## 2.1. LA PRESENCIA DE SISTEMAS TUTORIALES EN LAS UNIVERSIDADES MADRILEÑAS

Como hemos señalado, los *sistemas tutoriales* son más característicos de las universidades *privadas* que de las universidades *públicas*, debido básicamente a la frecuente masificación de las aulas en éstas últimas. A partir de las entrevistas a los directores de los servicios de orientación de las diferentes universidades estudiadas, hemos podido conocer las características básicas de los sistemas tutoriales en aquellas universidades donde existe, según se recoge en el *cuadro 1*:

**CUADRO 1**  
Funciones/características de los sistemas tutoriales en las universidades madrileñas

| <i>Universidad</i>  | <i>SISTEMA TUTORIAL</i>  |
|---------------------|--|
| UNED                | Figura del <i>profesor-tutor</i> en los Centros Asociados de este Universidad.<br>Funciones de orientación académica en la/s materia/s de su competencia / Facilitador de la adaptación del alumno al sistema a distancia.<br>Sin coordinación/vinculación con el servicio de orientación.   |
| ALFONSO X EL SABIO  | Funciones de seguimiento del proceso de aprendizaje y del rendimiento de los alumnos/<br>Atención frente a las dificultades académicas/<br>Derivación, en su caso, a otros servicios especializados.<br>Cada alumno tiene asignado un profesor tutor.<br>Formación específica en orientación y tutoría reducida (curso de 30 horas al año).<br>Coordinación y seguimiento desde los servicios de orientación (servicio externo). |
| A. DE NEBRIJA       | Funciones de seguimiento del proceso de aprendizaje y del rendimiento de los alumnos/<br>Atención frente a las dificultades académicas   |
| PONTIFICIA COMILLAS | Funciones de seguimiento del proceso de aprendizaje y del rendimiento de los alumnos/<br>Atención frente a las dificultades académicas/<br>Derivación, en su caso, a otros servicios especializados.<br>Formación específica en orientación y tutoría muy reducida (1 jornada al año).   |

CUADRO 1 (Continuación)

| <i>Universidad</i> | <i>SISTEMA TUTORIAL</i>  |
|--------------------|--|
| EUROPEA            | Funciones de seguimiento del proceso de aprendizaje y del rendimiento de los alumnos/<br>Atención frente a las dificultades académicas/<br>Derivación, en su caso, a otros servicios especializados. |
| S. PABLO-CEU       | Funciones de seguimiento del proceso de aprendizaje y del rendimiento de los alumnos/<br>Atención frente a las dificultades académicas/<br>Derivación, en su caso, a otros servicios especializados. |

Entre las universidades públicas, únicamente en la UNED se ha encontrado la existencia de un sistema "tutorial", nacido de la necesidad de establecer extensiones de los profesores de la misma en los distintos Centros Asociados para las diferentes materias, a través de la figura del llamado *Profesor-tutor*. Esta figura, aunque tiene una misión predominante de orientación académica, en la práctica se limita más bien a los aspectos docentes de la/s asignatura/s de su competencia y a facilitar la adaptación del alumno al sistema de estudio a distancia. En la legislación que regula el régimen de la función tutorial<sup>3</sup> en los Centros Asociados de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (artículo 2º, 2.a), se reconoce, entre las funciones específicas de los Profesores tutores, la de "*orientar a los alumnos en sus estudios, siguiendo los criterios pedagógicos del correspondiente Departamento de la UNED*". Esta función aparece también de forma explícita como "función docente" en el Reglamento del Profesor-Tutor de la UNED (aprobado por Junta de Gobierno el 13 de julio de 1990). La cuestión es si la palabra *orientación* es interpretada por todos de la misma forma y si estos profesores están suficientemente formados al efecto.

El organismo encargado de las formación del profesorado en esta Universidad es el Instituto Universitario de Educación a Distancia, que organiza actividades formativas, entre otros temas, sobre orientación y tutoría, para el conjunto de los profesores de la Universidad. Sin embargo, no existe vinculación ni colaboración de esta institución, como tampoco de los propios profesores-tutores, con el servicio de orientación (*Centro de Orientación, Información y Empleo*).

Un hecho que destaca entre las universidades privadas de la Comunidad de Madrid es la existencia en todas del *sistema tutorial* que, sin duda, es

<sup>3</sup> Real Decreto 2005/1986, de 25 de septiembre.

menos viable en las universidades públicas a causa de su masificación. Todas ellas, y bajo variadas denominaciones, poseen, además de un *sistema tutorial*, uno o varios servicios específicos, que pueden incluirse en el campo de la orientación, ya sea como *bolsa de trabajo*, *gabinete de orientación*, *centro de asesoramiento*, *gabinete psicológico*, etc. Pero esta denominación de *sistema* puede llevar a equívoco al no estar integrados en verdaderos *sistemas de orientación* que abarquen a las diversas instituciones y agentes orientadores de la universidad, de forma intencionadamente organizada y coordinada hacia fines específicos, encaminados al desarrollo de la carrera profesional. Por el contrario, se trata de organismos yuxtapuestos, que funcionan como departamentos separados, por lo general, aislados y sin una interconexión.

En los modelos tutoriales de estas universidades privadas, hemos podido constatar que son similares a los existentes en la educación secundaria, asignando un *profesor tutor* a cada alumno para todo el curso académico. Estos profesores tutores tienen como misión realizar un cierto seguimiento del proceso de aprendizaje y del rendimiento de los alumnos, atendiendo a las dificultades académicas y detectando posibles problemas que afecten al ámbito personal y psicológico, derivándolos, si es necesario, a otros servicios especializados de la universidad. Sin embargo, como decimos, esta tarea no está realmente integrada en un sistema coordinado de orientación, siendo la formación de estos tutores en materia de orientación bastante deficitaria. Así, por ejemplo, el Gabinete Psicopedagógico y de Orientación de la Universidad Alfonso X El Sabio ha elaborado un ambicioso plan de acción tutorial, pero esto contrasta, sin embargo, con la escasa duración de la formación que reciben los tutores. Por otro lado, sus funciones se limitan a la orientación *académica*, pero no se extienden a otras modalidades como la *orientación profesional*.

## 2.2. OPINIONES EN TORNO A LA CONVENIENCIA DE UN SISTEMA TUTORIAL

En la tabla que se presenta a continuación (*tabla 2*), se exponen las respuestas comparadas de los alumnos y profesionales a la pregunta: ***¿Le parece conveniente que cada estudiante tenga asignado un consejero tutor con funciones de orientación académica y profesional?*** Si bien las diferencias muestrales de ambos colectivos son muy marcadas, nos parece interesante observar los resultados.

Lo primero que se advierte es una discrepancia en torno a la conveniencia o necesidad de esta figura, y son los alumnos los que defienden su necesidad en mayor medida (84,1%); únicamente el 14,4% no la considera conveniente. Sin embargo, entre los profesionales, es el 36,4% el que no la considera conveniente, frente al 56,8% que responde positivamente.

**TABLA 1**  
**Opiniones de universitarios y profesionales**

| Conveniencia de un sistema tutorial | <i>n</i>       | <i>n</i>      | %              | %             |
|-------------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|                                     | Universitarios | Profesionales | Universitarios | Profesionales |
| Sí                                  | 2.093          | 25            | 84,1           | 56,8          |
| No                                  | 358            | 16            | 14,4           | 36,4          |
| N/C                                 | 38             | 3             | 1,5            | 6,7           |
| <b>Total.....</b>                   | <b>2.489</b>   | <b>44</b>     | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b>  |

En el análisis cualitativo de las respuestas a la pregunta abierta a los *profesionales*, respondieron 32 de ellos, explicando sus respuestas. Entre aquellos que contestaron *afirmativamente*, las razones pueden clasificarse en las siguientes:

- Las que recalcan la importancia de *la relación interpersonal* que se establece y la posibilidad de una orientación más *personalizada: conocimiento tutor-alumno, fluidez de la comunicación y, por tanto, de los objetivos académicos, adaptación a cada alumno según sus peculiaridades, orientación de las necesidades personales de cada alumno.*
- Las que se centran en su *utilidad* y en los *aspectos o tareas que debe abarcar* su intervención: *facilitar la adaptación a la vida universitaria, atención a las dificultades en el proceso académico y a las tomas de decisiones académicas.*
- Las que precisan que la tutoría *no debe ser algo impuesto* al alumno: *se encuentra conveniente siempre que sea voluntaria y a elección del alumno, porque de esta manera se consigue una orientación más personalizada.*
- Las que, no obstante, expresan algún tipo de *duda en torno a su viabilidad: no lo ven factible, lo ven difícil por el volumen de alumnos que se manejan en una universidad pública, requeriría que ambas partes se lo tomen en serio.*

Los profesionales que respondieron *negativamente* a la cuestión –todos ellos pertenecientes a las Universidades públicas– argumentan sus respuestas en torno a estas cuatro razones:

- Las que consideran que *el servicio de orientación es suficiente* para cubrir las necesidades, matizando que *siempre que exista un buen servicio de orientación en la Universidad al que acudir, con especialistas psicólogos y pedagogos, existen centros que ofrecen estos servicios.*
- Las que se apoyan en la *duda sobre su viabilidad real: la imposibilidad de llevarlo a cabo dado el elevado número de alumnos; asignar un tutor*

*sería algo poco efectivo en una universidad tan masificada como la española, por problemas de conocimiento y preparación del tutor en el campo de la orientación y, además, supondría una carga en su trabajo que no creo aceptasen.*

- *Otras razones: la dificultad de personalizar las múltiples funciones que se realizan desde un centro de orientación e información y sus recursos en consejeros tutores, que haría perder contenido a las propias tareas de orientación; una asistencia individualizada más que un consejero por estudiante.*

Como vemos, las dudas sobre la viabilidad real asaltan tanto a algunos de los que contestaron afirmativamente como negativamente a la cuestión. Sin duda, la masificación y la falta de formación de los tutores son dos escollos que será preciso afrontar en las universidades públicas que se planteen la puesta en marcha de sistemas de atención tutorial a los alumnos.

### **3. LA CONVENIENCIA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA EN ORIENTACIÓN**

Los sistemas de calidad, muy defendidos en la actualidad, exigen la máxima personalización posible dentro de una formación integral de los estudiantes, que tenga en cuenta sus características y peculiaridades como personas únicas y como integración de sus rasgos y potencialidades (aspectos cognitivos, académicos, profesionales, psicológicos y personales).

En un estudio longitudinal llevado a cabo sobre el paso de la educación secundaria a la superior en Francia, Berthelot (1989) hace una crítica en las conclusiones en este sentido, al encontrar que se privilegia la información abstracta sobre la información personalizada. La acción del orientador, afirma el autor, debe caracterizarse por su capacidad para asumir los cambios interpersonales y para jugar un rol de mediador.

También en otra investigación (Sebastián y cols., 1996), se pedía a los alumnos de la UNED su opinión acerca de la necesidad de atención personalizada; la respuesta fue casi unánime acerca de la demanda de este tipo de atención. En último término, toda persona prefiere ser atendida desde su individualidad, desde su propia situación o circunstancia, con la importancia que merece como persona, y no desde la despersonalización de una ventanilla o mostrador público, con el anonimato o la atención descuidada y fría que a menudo se practica en muchos centros administrativos.

Cuando se trata de hablar de cuestiones académicas o profesionales, que a su vez están relacionadas con otras de carácter personal, se requie-

re establecer un clima, una comunicación profesional, de confianza y confidencial. Son estos aspectos –que ya fueron puestos de manifiesto por autores como Carl Rogers– los ideales, pero no estamos proponiendo aquí el modelo clínico para un servicio de orientación universitaria dirigido al individuo problematizado; sí, en cambio, la atención personalizada como práctica habitual para que la persona se sienta acogida como individuo único e importante y para determinar cuáles son sus necesidades con cierta precisión. Estamos hablando de un modelo básicamente preventivo dirigido a la persona como unidad global; lo que no es óbice para desarrollar otras acciones informativas, formativas y orientadoras, grupales o no.

Pero hablar de la atención personalizada en la universidad supone, como advierte González-Simancas (1996), un enfoque de la docencia universitaria que rompe con el modo habitual de concebirla, pues el *asesoramiento académico universitario* no es tan sólo un complemento más de la actividad docente, sino el núcleo de una tarea formativa centrada en cada estudiante, a pesar de la masificación actual de la universidad.

### 3.1. LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN AL ALUMNADO EN LA PRÁCTICA DE LA ORIENTACIÓN

En nuestro estudio, la modalidad de atención al alumnado fue tema tratado en entrevistas con los directores de los servicios de orientación. Los datos obtenidos por este medio se recogen en el cuadro que sigue.

CUADRO 2

| <i>Universidad</i> | <i>MODALIDAD DE ATENCIÓN</i>  |
|--------------------|---|
| ALCALÁ             | Personalizada en despacho / Autoconsulta (fondo documental) / Orientación grupal a través de cursos (de 15 alumnos).  |
| AUTÓNOMA           | Consulta en mostrador / Personalizada (sólo para inserción y orientación profesional).  |
| CARLOS III         | Consulta en mostrador (para información) / Consulta personalizada en despacho (para orientación) / Autoconsulta (en fondo documental) / Orientación grupal a través de programas. |
| COMPLUTENSE        | Consulta breve personalizada en despacho / Autoconsulta (fondo documental).   |

CUADRO 2 (Continuación)

| <i>Universidad</i>  | <i>MODALIDAD DE ATENCIÓN</i>   |
|---------------------|--|
| POLITÉCNICA         | Consulta en mostrador (para información general) / Consulta personalizada en despacho (para orientación) / Autoconsulta (fondo documental) / Orientación grupal a través de cursos y jornadas. |
| UNED                | Consulta personalizada en despacho / Autoconsulta (fondo documental) / Orientación/información grupal a través de medios a distancia (videoconferencia, radio, TV, boletín interno).           |
| ALFONSO X EL SABIO  | Consulta personalizada en despacho / Orientación grupal (de 15-18 alumnos) para técnicas de estudio.   |
| A. DE NEBRIJA       | Consulta personalizada en despacho / Orientación grupal (de 30 alumnos).   |
| PONTIFICIA COMILLAS | Consulta personalizada en despacho / Orientación grupal a través de cursos (15-18 alumnos en búsqueda de empleo, presentaciones de empresas) / Autoconsulta (fondos documentales).             |
| EUROPEA             | Consulta personalizada en despacho / Grupal (búsqueda empleo, presentaciones).   |
| S. PABLO-CEU        | Consulta personalizada en despacho / Grupal (de 50 alumnos) (Salidas, búsqueda).   |

En general, la modalidad de atención es frecuentemente de carácter múltiple, dependiendo de los casos y circunstancias de cada usuario.

En tres de las universidades públicas es frecuente la atención *en mostrador*, aunque, en función de cada caso, también existe la modalidad de *consulta personalizada en despacho*. Para el resto de los servicios, se afirma que la atención es *personalizada en despacho*.

Una modalidad que se repite en algunas universidades públicas es la *autoconsulta*, como una alternativa que otorga un papel más activo del alumno en busca de una información específica a sus necesidades, utilizando para ello el fondo documental y los recursos disponibles en el Centro o servicio. La *orientación grupal* es también una modalidad frecuente en aspectos como

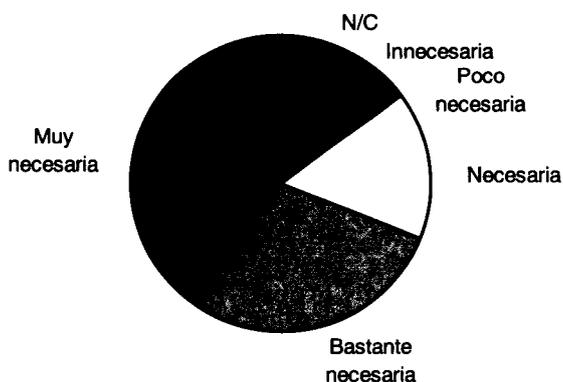
técnicas de búsqueda de empleo (que con frecuencia toma la forma o consideración de *curso breve*). Finalmente, la UNED adopta una forma de *orientación grupal a distancia* a través de diversos medios de comunicación (radio, videoconferencia, TV).

### 3.2. OPINIÓN SOBRE LA ORIENTACIÓN MEDIANTE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Se consultó a los alumnos en torno a la conveniencia de que la atención sea personalizada, en los siguientes términos: *¿Qué importancia concedes a una atención personalizada al acudir al servicio de orientación de tu universidad?* (Nos referimos a ser atendido/a de forma individual y personal, en un ambiente cómodo, por un profesional preparado).

**TABLA 2**  
Resultados globales

| <i>ATENCIÓN PERSONALIZADA</i><br><i>(opinión de los universitarios)</i> | <i>n</i>     | <i>%</i>     |
|---|--------------|--------------|
| Me parece innecesaria   | 24           | 1,0          |
| Poco necesaria  | 35           | 1,4          |
| Necesaria   | 401          | 16,1         |
| Bastante necesaria  | 708          | 28,4         |
| Muy necesaria e imprescindible  | 1007         | 40,5         |
| N/C   | 314          | 12,6         |
| <b>Total.....</b>   | <b>2.489</b> | <b>100,0</b> |



**GRÁFICO 1.** Atención personalizada.

Los resultados que nos ofrece la *tabla 2* son elocuentes por sí solos: 1.007 de los encuestados, que representan el 40,5%, consideran la atención personalizada como *muy necesaria o imprescindible*, y otro 44,4%, como *necesaria o bastante necesaria*; y únicamente el 2,4% la consideran explícitamente *innecesaria o poco necesaria*. No obstante, habría que tener también en cuenta el 12,6% que ha preferido no contestar a la pregunta.

Es lógica la preferencia de verse escuchado por un profesional que nos dedique toda su atención en un espacio de tiempo dado, frente a otras formas grupales o de ventanilla en que la persona es tratada como parte de una masa. Se reclama, pues, una atención con más privacidad, centrada en el caso, en la peculiaridad, circunstancias y expectativas de cada individuo.

#### **4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS**

Así pues, podemos concluir que el hecho de que los servicios de orientación de las universidades tengan el carácter de "complemento externo" al proceso de enseñanza y aprendizaje es considerado por muchos una limitación grave. Si recordamos los principios de la orientación –prevención, desarrollo e intervención social–, aceptados unánimemente por los especialistas, tendremos que admitir que los modelos actuales en las universidades no tienen en cuenta dichos principios.

Las carencias que se detectan en este ámbito sólo tendrían justificación, a nuestro modo de ver, si se partiera de alumnos altamente maduros, capaces de auto-orientarse y/o con escasas necesidades de orientación, lo que no se corresponde con las investigaciones sobre este tema.

Por otro lado, como resultados de este estudio, y con la lógica necesidad de adaptación a la peculiaridad de cada centro, nos parece patente la necesidad de desarrollar la función tutorial en las universidades, como forma de acercar la orientación al contexto educativo inmediato. Con ello se posibilitaría una atención personalizada, unánimemente reclamada por los universitarios.

Creemos que lo que se está poniendo en cuestión es el *modelo tutorial* existente que, a nuestro modo de ver, debe tener un carácter muy flexible, profundamente respetuoso, no paternalista y adaptado al alumnado y al grupo. La función tutorial debe constituirse en una vía de ayuda y comunicación interpersonal (individual y grupal), de carácter voluntario (en lo que respecta al alumno), permanente y fluida. Creemos que si el estudiante no utiliza la tutoría en la actualidad es porque no encuentra en ella una utilidad ni una respuesta a sus expectativas o a sus necesidades inmediatas. Esto implica considerar que la función tutorial es una función de carácter esen-

cialmente *orientador*, que debe ir necesariamente pareja a la función docente, si aspiramos a una formación universitaria de calidad.

Compartimos, en suma, la afirmación de Pérez Juste de que *“una educación de calidad exige del profesorado planteamientos más ambiciosos y completos, y asumir preocupaciones que van más allá de los estrechos límites de la docencia en el aula e, incluso, de la investigación al servicio de la ciencia”*.

Todo esto nos hace pensar que no es posible hablar de un *modelo integral y de calidad* en la enseñanza universitaria, sin considerar que el profesorado —o al menos una parte del mismo— tiene que hacer un esfuerzo por ampliar sus funciones y, por tanto, sus cualificaciones, más allá de las puramente docentes, a las orientadoras.

Desde este punto de vista, en un modelo educativo integral en la universidad, habrá que hablar de un profesor educador (como señala Rodríguez Espinar, 1990), con amplias competencias orientadoras. El profesor tutor deberá asumir una serie de funciones, entre las que pueden especificarse las siguientes:

- aconsejar al alumno, tanto sobre “qué hacer” cuanto sobre “cómo hacerlo” para conseguir los objetivos propuestos, ofreciendo a los estudiantes un apoyo especial en los momentos de exámenes o evaluaciones.
- Orientar el aprendizaje desde actividades y formas de actuación planificadas: implementación de programas, recomendación de actividades atendiendo a las características de cada alumno/a o grupo, etc. Planificar actividades de prevención, anticipándose, desde la experiencia docente en su ámbito científico y disciplinar.
- Motivar y ayudar al alumnado en el desarrollo de estrategias de trabajo intelectual y de aprendizaje autónomo, desde la enseñanza de la materia específica. Como señalaba Gordillo (1985), cada materia contiene oportunidades de proporcionar una educación integral.
- Explicitar las implicaciones o consecuencias para el desempeño profesional que se derivan de determinados contenidos curriculares o disciplinares (relacionándolos con el ámbito de la orientación, las prácticas y las salidas profesionales). Ayudar al alumno a establecer un nexo entre los aspectos académicos y los profesionales, ya que toda decisión académica puede tener consecuencias en el desarrollo profesional.
- Informar a los alumnos/as sobre cuestiones académicas, administrativas o profesionales al alcance del tutor, pero incidiendo especialmente en proporcionarles estrategias o elementos que les permitan aprender a buscarlas ellos mismos de forma activa (Zamorano y Oliveros, 1994).
- Facilitar tomas de decisiones académicas acertadas, dentro de procesos planificados para el desarrollo vocacional, evitando decisiones precipitadas o puntuales desde criterios poco reflexionados.

- Colaborar estrechamente en la coordinación y aplicación de programas o actividades, junto con las diversas estructuras y/o profesionales especializados dentro del sistema de orientación de la universidad.

Es previsible que un tipo de tutoría de estas características supondría en principio un estímulo para mejorar el rendimiento académico de los alumnos y un incremento en la asistencia y participación en clase; pero también, probablemente, un mayor grado de satisfacción mutua en la relaciones interpersonales profesor-alumno, a la vez que un mejor clima social.

Pero dicho planteamiento educativo tiene igualmente importantes exigencias. Una fundamental sería establecer un sistema organizativo y funcional que permita la colaboración y la coordinación de las actividades orientadoras entre todos los profesionales y estructuras o instituciones implicadas. La planificación de actividades o programas dirigidos y evaluados, insertados en el propio currículum educativo, es un referente básico en la actuación.

Otra cuestión básica es la que se refiere a la formación y cualificación del profesor tutor en un perfil que debería abarcar el desarrollo de competencias tanto en los aspectos científicos y pedagógicos, como en los técnicos y metodológicos de la orientación. Parece idóneo disponer en la universidad de unos mecanismos de formación permanente de los profesionales en materia de orientación y tutoría.

No menos importante es la exigencia de reducir al máximo la ratio tutor-alumnos, como forma de preservar la calidad de la función tutorial. Quizá una manera de resolver esta cuestión en universidades grandes, y de paliar los efectos de la masificación mejorando la calidad, sería (somos conscientes de que rozamos la utopía) que todo profesor sea profesor-tutor de un grupo de alumnos lo más reducido posible.

Para aspirar a un fin de educación integral, del que todavía estamos lejos, debería tenderse a modelos que integren a su vez la docencia y la orientación. En principio, como posibilidad inmediata, y para incorporar a la situación actual en la que nos encontramos una forma de acercarse a la persona como totalidad, es la orientación tutorial personalizada, esto es, la atención al universitario por un profesional cualificado en orientación, que pueda escuchar y comprender sus inquietudes, sus dificultades y expectativas, capaz de ofrecer una ayuda y respuesta orientadora eficaz. Por tanto, la formación y la motivación que aporta el tutor constituyen un punto de partida fundamental; pero también un elemento clave que hará posible una aproximación al binomio docencia-orientación en el ámbito universitario.

La aportación y experiencia de los actuales profesionales y servicios de orientación deberían ser uno de los pilares básicos en la conformación de verdaderos *sistemas de orientación* en las universidades y en la formación de los tutores que se acerquen por primera vez a la función tutorial. Y en estos

sistemas, el intercambio, el debate y la coordinación, dentro de cauces institucionalmente establecidos, deben convertirse en prácticas habituales.

Mirando al futuro y con las perspectiva de la paulatina neutralización de la masificación en las universidades públicas, creemos que es el momento de plantearse la distribución de recursos y la adopción de medidas como las que se proponen que redunden en la deseada calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- CASTELLANO, F. (1995). *La orientación educativa en la Universidad de Granada*, Servicio de Publicaciones, Universidad de Granada, Granada.
- BERTHELOT, J. M. (1989). "Le procès d'orientation de la terminale aux études supérieures". En *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, vol. 18, n.º 1, p. 3-21.
- FERNÁNDEZ, J. y SANZ, J. (1997). "La tutoría en la universidad: ¿algo más que una reseña en el horario del profesorado?". En *Actas del Congreso Orientación Universitaria y Evaluación de la Calidad* (Octubre, 1996), Universidad del País Vasco, Bilbao (87-96).
- FRIERSON, H. T. (Ed.) (1997). *Diversity in Higher Education. Mentoring and Diversity in Higher Education*. Vol. 1. Jai Press, London.
- GALLEGO, S. (1996). "Perfil del tutor universitario". En *Actas del Congreso Orientación Universitaria y Evaluación de la Calidad* (Octubre, 1996), Universidad del País Vasco, Bilbao (67-73).
- GONZÁLEZ SIMANCAS, J. L. (1991). "Tres condiciones para una educación universitaria de calidad". En *Actas del I Congreso Internacional sobre la Calidad de la Educación Universitaria* (Puerto de Santa María, 6-8 de marzo 1991), ICE, Universidad de Cádiz, Cádiz (175-183).
- GONZÁLEZ-SIMANCAS, J. L. (1996). "Asesoramiento académico personalizado en la universidad (Apuntes y sugerencias)". En GARCÍA HOZ y otros. *La educación personalizada en la universidad*. Rialp, Madrid (345-387).
- GORDILLO, M. V. (1985). "La orientación en la universidad". En *Revista Española de Pedagogía*, n.º 169-170, julio/dic. (435-451).
- LÁZARO, A. (1997). "La acción tutorial de la función docente universitaria". En APODACA, P. y LOBATO, C. (Coord.). *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Laertes, Barcelona (71-107).
- MARROQUÍN, M. MONTERO, D. y PALLARÉS, E. (1997). "El Servicio de Orientación Universitaria de Deusto". En *Actas del Congreso Orientación Universitaria y Evaluación de la Calidad* (Octubre, 1996), Universidad del País Vasco, Bilbao (53-58).
- PÉREZ JUSTE, R.; SEBASTIÁN RAMOS, A. y DE LARA, E. (1990). "Servicios de Orientación en la UNED: demanda expresa y necesidades detectadas", en *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, vol. III, n.º 1 (23-56).
- RIVAS, F. y cols (1990). *La elección de estudios universitarios: Un sistema basado en indicadores.*, Consejo de Universidades, Secretaría General, Madrid.
- SÁNCHEZ, M. F. (1998). *Análisis y valoración de necesidades y servicios de orientación en las universidades de la Comunidad de Madrid*. Tesis doctoral, UNED (inérita).

- SEBASTIÁN RAMOS, A. (1990). *Las funciones docentes del profesor de la UNED: Programación y evaluación*. UNED, Madrid.
- SEBASTIÁN RAMOS, A., BALLESTEROS, B. y SÁNCHEZ, M. F. (1996). "El Centro de Orientación, Información y Empleo de la UNED: una respuesta ineludible al servicio de los alumnos de educación superior a distancia", en *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, vol. VII, n.º 1 (7-23).
- TOURON, J. (1985). "La predicción del rendimiento académico: procedimientos, resultados e implicaciones". En *Revista Española de Pedagogía*, n.º 169-170, julio-dic., (473-490).
- ZAMORANO, P. y OLIVEROS, L. (1998). "Análisis de necesidades orientadoras en los alumnos de primer curso de la Facultad de Educación - Centro de Formación del Profesorado". En Repetto y Vélaz: *Orientación de la carrera, recursos humanos y mercado laboral. Actas del XV Congreso de la AIOEP (1994) (vol. II)*, UNED, Madrid (487-498).

---

## RESUMEN

*Dentro del marco de la mejora de la calidad en la Universidad española, el núcleo central del estudio que se presenta en este artículo lo constituyen el debate en torno a la función tutorial en ese nivel educativo y la conveniencia de alcanzar en él una atención orientadora personalizada desde un enfoque integral de la educación. Desde las opiniones de un grupo de profesionales que prestan sus servicios en las diversas instituciones de orientación universitaria y las que aporta una amplia muestra de estudiantes, se presentan algunos resultados relevantes, fruto de la primera fase de la investigación que se está llevando a cabo en el Dpto. M.I.D.E. de la UNED en torno a un conjunto de aspectos relacionados con la orientación universitaria.*

---

**Palabras clave:** Orientación universitaria, tutoría, universidad, orientación académica, orientación profesional, orientación personalizada, cualificación profesional.

---

---

## ABSTRACT

---

*Within the framework of the quality improvement of the Spanish University system, the study presented in this article focuses on the debate going on the tutorial system at this educational level, and the importance of moving towards a more personalised guidance, based on a holistic approach to guidance. The opinions of experts and professionals working at the University guidance services, as well as those from a big sample of students, have been gathered during the first phase of a research project currently being carried out at the Research Methods and Diagnosis in Education Department (MIDE) of the Spanish Open University (Universidad Nacional de Educación a Distancia) — dealing with several aspects of University guidance-, and which has yielded its first results.*

---

**Key words:** University Guidance, tutorial system, universities, educational guidance, career guidance, personalised (one-to-one) guidance, professional qualifications.

---