

CAPÍTULO IV

**UN MODELO TECNOLÓGICO DE
ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA**

Antonio Pantoja Vallejo
Tomás Campoy Aranda
Universidad de Jaén

RESUMEN

A pesar de las dificultades que se vienen encontrando, en los últimos tiempos están apareciendo numerosos trabajos relacionados con la necesidad de poner en marcha servicios de orientación en las universidades. Para llevar a cabo respuestas adecuadas a estas necesidades, es imprescindible partir de una detección real de las principales demandas de los usuarios.

Por otro lado, los cambios que se están operando en la sociedad actual nos conducen a nuevas realidades en el tiempo y en el espacio, dentro de la denominada sociedad digital. La orientación tiene la urgente necesidad de afrontar estas grandes transformaciones, para lo cual debe evolucionar hacia un modelo tecnológico con capacidad para adecuarse al presente y al futuro y al alcance de todos los usuarios. En esta línea se inscribe nuestra propuesta de Proyecto Lazarillo de orientación telemática tutorizada, para servir de ayuda a los distintos ámbitos implicados en la educación: alumnado, profesorado y familias.

1. INTRODUCCIÓN

Parece obvio que la orientación al estudiante es un elemento de calidad de enseñanza. Esta importancia ha sido entendida en las últimas décadas como pone de manifiesto la Ley General de Educación (LGE, 1970) que proclama el derecho de los alumnos a la orientación destacando, por primera vez, la relevancia de la función tutorial como un instrumento inherente, sustancial e integrador de la función docente. Más tarde, la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE, 1990) otorga un papel predominante a las tareas de orientación y de tutoría desde una propuesta de acción en sus distintos niveles de concreción.

Sin embargo, en el contexto universitario, la orientación ha seguido un camino precario y desigual, en el que han abundado más voces sobre su necesidad que respuestas cristalizadas a las mismas: la práctica no ha llegado a

responder a las exigencias que se han venido demandando en este ámbito. La Ley de Reforma Universitaria (LRU, 1983) no hace una referencia explícita a la orientación, si bien, de forma indirecta, propone una flexibilización del currículum universitario, adecuándolo a las demandas sociales y laborales e insiste en la profesionalización y atención a las necesidades de los alumnos. Pero a pesar de estas loables intenciones, la Universidad ha mantenido como objetivos prioritarios la transmisión del saber y el desarrollo de la investigación. Por otro lado, los primeros pasos hacia la institucionalización de la orientación universitaria, con la creación del Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE, 1973), ha llevado una trayectoria irregular, dependiendo del apoyo autonómico y rectoral a este tipo de iniciativas.

Entre las principales dificultades a la implementación de la orientación podemos destacar la escasa tradición orientadora; una realidad muy heterogénea con relación al tipo de servicios y actividades de orientación prestados por la Universidad; la dificultad en la gestión de estos servicios; el predominio de un modelo de intervención por medio de servicios, en los que abundan intervenciones puntuales e informativas, y en el que escasean las acciones formativas; así como la insuficiencia de recursos para el desarrollo de la acción orientadora.

En el momento actual, la Orientación educativa en las universidades es un tema de máximo interés y exige el compromiso de todos. La educación superior está siendo llamada a ajustarse y responder a las exigencias de los tiempos, en los que nuevas oportunidades van acompañadas de nuevos desafíos y conmociones. En consecuencia, hay que desarrollar una visión global de sus objetivos, sus tareas y funcionamiento. Entre las principales tendencias que la UNESCO¹ apunta, junto a la pertinencia e internalización, destaca la *calidad* entendida como un concepto multidimensional que abarca todas las funciones y actividades de la educación universitaria. Hablar en estos momentos de calidad en las universidades resulta necesario asociarla al término orientación, porque es difícil concebir una universidad mejor sin una oferta de servicios de apoyo a los estudiantes en los diferentes ámbitos de su vida universitaria.

Con relación a la comunidad científica, estamos asistiendo a un aumento de publicaciones y eventos que recogen reflexiones, experiencias e investigaciones llevada a cabo en el campo de la orientación. Todo ello nos confirma que en el nivel universitario se promueven acciones de orientación,

¹ UNESCO (1995). Documento de Política para el Cambio y el Desarrollo en la Educación Superior. Organización de las Naciones Unidas.

aunque suelen ser puntuales, estando más cercanas a la mera información profesional que a la orientación en su sentido pleno².

La estructura que presenta en este momento la enseñanza universitaria ha generado nuevas situaciones y nuevas necesidades (sistema de créditos, organización cuatrimestral de buena parte del currículum, incremento de la opcionalidad, paso de un ciclo otro, etc.), lo que está dando lugar a multitud de problemas asociados al propio proceso formativo que se desarrolla en la educación superior. A esto hay que añadir la necesidad del estudiante de autoconocerse, la orientación del aprendizaje, la diversificación del perfil, la planificación y gestión de la carrera, la elección de un itinerario laboral, las dificultades de acceso al empleo, la toma de decisiones, etc. Además, los egresados, se encuentran con una realidad productiva amenazante como de caducidad de los conocimientos tecnológicos (necesidad de formación continuada, nuevas profesiones que requieren un nivel alto de habilidades, máxima validez del principio de aprender a aprender, rotación de periodos de trabajo formación); impredecibilidad de las nuevas necesidades productivas y de ocupación; nueva formación básica y el desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación y creatividad; iniciativa personal en el desarrollo de sistemas de autoempleo, etc.³.

Además, los cambios están generando distintas formas de aprendizaje en relación a las nuevas tecnologías de la información-comunicación y como consecuencia está dando lugar a la irrupción de una nueva relación entre enseñanza aprendizaje fuera del espacio y tiempo real, incremento del estudio independiente, un marco distinto en la relación profesor-tutor, nuevos espacios de uso de los recursos de aprendizaje y de socialización entre los que aprenden, etc.

Esta realidad pone de manifiesto una creciente sensibilización ante el progresivo problema de la desorientación de los estudiantes en la mayoría de las universidades españolas y la necesidad de identificar las principales carencias y necesidades⁴. Como dice Ortiz la "Universidad está predeterminada a ser un

² Bonorat, J. (2000). Enfoque comunitario y dimensión personalizada de la orientación universitaria. En H. Salmerón y López, V. L. (Coords.). *Orientación Educativa en las universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario, 247-257.

³ Rodríguez Espinar, S. (1997). Orientación universitaria y evaluación de la calidad. En P. Apodaca y C. Lobato, (Eds.). *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Barcelona: Laertes, 23-52.

Echeverría, B. (1997). Los servicios universitarios de orientación. En P. Apodaca y C. Lobato, (Eds.). *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Barcelona: Laertes, 112-136.

⁴ Rodríguez Moreno, M^a L. y De La Torre, S. (1989). Resultados del Cuestionario sobre los servicios de Información y Orientación académica y profesional e las Universidades Españolas. Barcelona: Universidad de Barcelona/Fedora; Castellano, F. (1995). *La Orientación Educativa en la Universidad de Granada*. Granada: Universidad de Granada; Echeverría, B. (1993). *Itinerarios*

importante engranaje del motor social, pero difícilmente podrá realizar su misión acertadamente si se sigue contando con un alto número de alumnos desorientados”⁵.

Reflejo de esta necesidad es el Informe 2000 sobre la Enseñanza Superior en España, dado conocer en la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CREU) que pone de relieve que se está asistiendo a un cambio sustancial de las exigencias de la sociedad a las universidades. Por un lado, la educación superior no se circunscribe a la universidades, pues hay otras instituciones que imparten formación superior no universitaria; por otro, se pone el acento en la importancia de la formación continuada a lo largo de toda la vida. A modo de resumen, entre los principales retos que tiene planteados la Universidad destacamos los siguientes:

1. La caducidad de los medios tecnológicos que conllevan la necesidad de formación continuada, nuevas profesiones que requieren un alto nivel de habilidades, rotación de los periodos de trabajo-formación, etc.
2. La globalización de la economía y el fenómeno de la “movilidad”: emergen servicios de información y orientación dedicados especialmente a difundir, auspiciar y potenciar las posibilidades de intercambios académicos y laborales.
3. La nueva configuración de las profesiones, que obliga a los estudiantes a prepararse para asumir las múltiples elecciones, derivadas de las grandes transformaciones de la sociedad post-industrial.

de inserción socio-laboral de los orientadores. Barcelona: Dpto. MIDE, Universidad de Barcelona (Trabajo de investigación en Cátedra); Isus, S. (1995). Orientación universitaria: De la enseñanza secundaria a la universidad. Lérida: Ediciones Universidad de Lérida; Figuera, P. (1996). La inserción del universitario en el mercado de trabajo. Barcelona: EUB; Apodaca, P. y Lobato, C. (1997). Calidad en la Universidad: Orientación y evaluación. Barcelona: Alertes; De Miguel, M. (1997). Evaluación y reforma pedagógica de la enseñanza universitaria. En P. Apodaca y C. Lobato, (Eds.). Calidad en la universidad: orientación y evaluación. Barcelona: Laertes, 53-69; Sánchez, M. F. (1998). Las funciones y necesidades de orientación en la Universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales. Revista de Orientación y Psicopedagogía, 9 (15), 87-107; Sánchez, M.F. (1999). La orientación universitaria, veinticinco años después. Revista de Orientación y Psicopedagogía, 10 (17), 193-206; Álvarez Rojo, V. y otros (2000). Orientación en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la Universidad. En H. Salmerón y V. L. López, (Eds.). Orientación educativa en las Universidades. Grupo Editorial Universitario: Granada, 47-77; Campoy, T. y Pantoja, A. (2000). La orientación en la Universidad de Jaén. Un estudio descriptivo. Jaén: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Jaén/Cajasur.

⁵ Ortiz, L. (2000). La orientación en la universidad: una apuesta de futuro. En H. Salmerón y López, V. L. (Coords.). *Orientación Educativa en las universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario, 241-245.

4. La actual estructura de los planes de estudio que debe dar respuesta a las demandas del nuevo entorno laboral y la posibilidad de autoconfigurar el itinerario formativo.

5. La posibilidad de “ganar una clientela” ante el cuestionamiento del estado del bienestar y en plena competitividad intra e inter universidades, y la posible desviación de algunos jóvenes hacia titulaciones superiores no universitarias.

6. La iniciativa personal en el desarrollo de sistemas de autoempleo y el necesario conocimiento de sí mismo y del desarrollo de la autoconfianza y proyección personal.

7. Los nuevos paradigmas científicos y sociales que se orientan hacia la calidad de la vida, las tecnologías limpias, el ahorro energético, los valores sociales y ambientales, el papel de la mujer, los derechos humanos, la resolución de conflictos, etc.

8. Las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información que plantean otras formas de trabajar.

9. La urgente necesidad de afrontar las grandes transformaciones tecnológicas, económicas y sociales, y el papel de las *nuevas tecnologías*.

Superando tendencias anteriores, parece existir un consenso en que los rasgos que deberían caracterizar la orientación universitaria pasarían por los siguientes puntos:

- Se plantea la orientación como una ayuda institucional.
- La ayuda debe concebirse de forma integral, facilitándose la coordinación de las diversas acciones.
- La orientación está presente a lo largo de la vida del estudiante.
- La evaluación se hará patente en el proceso orientador tanto desde el análisis inicial de necesidades como en la comprobación de resultados en orden a su mejor eficacia.
- La orientación se basará en la presencia de programas específicos que sistematicen la acción.

Además:

- La acción orientadora ha de ser planificada.
- Ha de ser un proceso que tendrá lugar a lo largo de toda la etapa universitaria y posteriormente con su inserción a la vida activa.
- La intervención será diferencial.
- La acción orientadora ha de ser integral.
- Debe estimular la implicación activa del alumno.
- Se apoya en la implicación de distintos agentes educadores.
- Está abierta a todas las innovaciones que en el ámbito de las nuevas tecnologías favorezcan su desarrollo y aplicación.

El futuro inmediato que depara a la orientación, en opinión de Benavent⁶, viene dado por los cambios espectaculares en el ámbito de las nuevas tecnologías, la digitalización de la información y las redes de comunicación que nos están lanzando a una nueva era. Estos cambios tecnológicos están produciendo una profunda transformación de las estructuras de los sistemas educativos, las carreras y el mundo del trabajo. Si se quiere dar una respuesta adecuada a los nuevos estilos de la vida emergente hay que replantearse las teorías y los modelos de orientación educativos vigentes. Para ello Benavent prevé que los modelos de intervención, resultantes de la aplicación de los principios teóricos, evolucionarán a corto plazo hacia prototipos de convergencia donde se combinará en proporciones aleatorias, la clínica, la didáctica y la consulta, potenciándose los modelos mixtos con un alto componente tecnológico. Se generará un modelo psicopedagógico más operativo inserto en el tejido social, el mundo del trabajo y el sistema educativo, a fin de dar respuesta a las necesidades de las relaciones interpersonales, laborales y académicas de una sociedad cada vez más compleja y tecnificada. Por último, *aparecerán modelos tecnológicos que sustituirán definitivamente a los modelos básicos, al permitir los bancos de datos de las redes informáticas y telemáticas, dar respuestas satisfactorias a las necesidades individuales más específicas y desarrollar realidades virtuales.*

2. NECESIDADES DE ORIENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

2.1. Justificación de la investigación

La investigación, que exponemos de forma resumida a continuación, surgió de nuestra preocupación por la realidad de la orientación en la Universidad de Jaén. Conocíamos parte de su situación a través del contacto con el alumnado en las titulaciones en las que tenemos docencia -Maestro y Psicopedagogía-, pero era preciso plantear un estudio riguroso con el fin de detectar las necesidades reales.

Al mismo tiempo, encontramos justificación de nuestro trabajo en el diseño de diferentes modelos de orientación en universidades de toda España. Nuestra Universidad, también comienza a esbozar en este sentido líneas de actuación diversificadas, pero lo hace sin la coherencia y conexión que confiere la existencia de un órgano que estructure los distintos servicios.

⁶ Benavent, J. A. (1999). La Orientación Psicopedagógica en el umbral del siglo XXI : una mirada al futuro. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 10 (17), 53-62.

La propuesta de un servicio de orientación universitario encuentra la justificación en los siguientes aspectos:

1. La desorientación del estudiante universitario ante los retos de la sociedad actual.
2. La necesidad de afrontar los cambios tecnológicos, económicos y sociales a los que se enfrentan los universitarios.
3. La insatisfacción, que de forma general, es expresada por los estudiantes como consecuencia de los malos servicios o carencias en temas de orientación universitaria.
4. La detección rigurosa de necesidades de orientación de los estudiantes de la Universidad de Jaén. Descubrir estas necesidades es una tarea esencial para ofrecer una orientación de calidad y la organización de un servicio.
5. La necesidad expresada por los estudiantes de la necesidad de organización de un servicio de orientación en la Universidad.

2.2. Objetivos

La finalidad de la investigación es detectar las necesidades de Orientación educativa, profesional, personal, así como asistenciales, del alumnado de la Universidad de Jaén, lo que nos lleva a un estudio en profundidad de las opiniones del alumnado universitario, a analizar la diversidad de sus respuestas y a estructurarlas en torno a las principales líneas comunes de las mismas.

Por lo tanto, esta investigación se concreta en los siguientes objetivos.

- Conocer la necesidad que tiene el alumnado de la Universidad de Jaén con relación a la orientación académica, personal y profesional.
- Determinar el tipo de ayuda requerido por el alumnado en los ámbitos anteriores.
- Saber la importancia que los estudiantes otorgan a la satisfacción de estas necesidades.
- Conocer si el alumno tiene desarrolladas habilidades suficientes para obtener información en los ámbitos citados.
- Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes acerca de los servicios de salud y asistenciales que ofrece la universidad.
- Priorizar las demandas de los estudiantes en los distintos ámbitos de orientación.
- Proponer la creación de un Servicio de Orientación integrado en la propia estructura de la Universidad de Jaén, en función de las necesidades detectadas.

2.3. Metodología

2.3.1. Diseño

La investigación responde a un diseño descriptivo basado en la aplicación de la encuesta como forma de recogida de información. Este tipo de investigación es especialmente adecuado cuando se trabaja, como es nuestro caso, con un amplio número de sujetos y resulta prácticamente imposible acceder a la totalidad de sus opiniones.

2.3.2. Procedimiento

La investigación se inició a finales del curso 97/98 y se continuó a lo largo del siguiente curso académico. Se concretó en las siguientes fases:

1. Adaptación del "Cuestionario de análisis de necesidades de los estudiantes universitarios en Orientación educativa"⁷.
2. Selección de una muestra representativa del alumnado por titulaciones y años de estudio.
3. Estudio piloto para la adaptación definitiva del cuestionario.
4. Establecimiento de la población y muestra.
5. Pasación del cuestionario a la muestra invitada.
6. Recogida de los cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.
7. Establecimiento de resultados y conclusiones.

Los datos fueron recogidos a lo largo de un periodo corto de tiempo (dos semanas), con la finalidad de evitar el paso de tiempo y el sesgo que podría provocar un eventual cambio en la opinión del alumnado.

Para la aplicación del cuestionario se contó con la ayuda de un grupo de estudiantes de Psicopedagogía y de Magisterio, que de forma voluntaria se brindaron a colaborar con el equipo investigador. En sesiones de trabajo previas se fueron aclarando dudas y estableciendo pautas comunes en la metodología de trabajo con el cuestionario. Asimismo, se explicaron a estos estudiantes los objetivos, finalidad y planteamiento global de la investigación con el fin de que pudieran aportar cuantas ideas y sugerencias estimaran convenientes.

Para la estructuración, ordenación y análisis de datos se ha utilizado el paquete estadístico SPSS en su versión 8.0 para Windows, que por su versatilidad y facilidad de uso nos parece especialmente indicado para investigaciones de tipo descriptivo.

⁷ Castellano (1995). *Ob. cit.*; Sánchez (1998). *Ob. cit.*

2.3.3. Instrumento de recogida de datos

El punto de partida ha sido un modelo mixto de escala sumativa tipo Lickert y lista de control, adaptada de Castellano⁸ y Sánchez⁹. Básicamente, se han tomado como referencia los mismos factores de agrupación, aunque con distintos matices:

- Servicios de orientación académica.
- Servicios de orientación personal.
- Servicios de orientación e información profesional.
- Servicios de orientación para la carrera.
- Servicios de salud y asistenciales.

El instrumento se aplicó, en un primer momento, a un grupo de 50 alumnos de diversas titulaciones, lo que nos permitió la adecuación del mismo antes de proceder a su redacción definitiva. Finalmente, quedó formado por 41 ítems, que fueron actualizados y redactados en función de estas necesidades detectadas y se adecuó así a los destinatarios. Se incluyó un ítem abierto para facilitar a los alumnos que expresaran su opinión sobre otros servicios de orientación.

Por último, hay que aclarar que todos los ítems fueron redactados de tal forma que permitieran una respuesta única (sí/no) en la necesidad o en la dificultad para obtener o satisfacer cada uno de los servicios, por un lado; y con tres posibles respuestas (nada importante, importante, muy importante) para expresar la importancia que otorgaban a cada uno de ellos, por otro.

TABLA 4

Distribución de la población por nivel de estudio y sexo en el curso académico 98/99.

	Curso 1º	%	Último curso	%	Total	%
H	5013	35,5	2229	15,8	7242	51,3
M	4781	33,9	2093	14,8	6874	48,7
Total	9794	69,4	4322	30,6	14116	100,0

⁸ *Ob. cit.*

⁹ *Ob. cit.*

2.3.4. Población y muestra

La población la componen el total de alumnos de ambos sexos matriculados en la Universidad de Jaén, en el primer y último año de carrera (9794 y 4322, respectivamente), durante el curso 98/99, que asciende a un total de 14116 alumnos (tabla 4), según datos facilitados por la propia Universidad.

TABLA 5

Distribución de la muestra por titulaciones y sexo en el curso académico 98/99.

CARRERA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Escuela Politécnica Superior	198	47	245
Magisterio	34	70	104
Relaciones laborales	20	34	54
Empresariales	24	24	48
Biología	20	26	46
Psicología	10	34	44
Derecho	18	21	39
Gestión y administración pública	12	19	31
Adm. y dirección de empresas	15	14	29
Psicopedagogía	7	17	24
Humanidades	10	12	22
Química	8	9	17
Trabajo Social	4	14	17
Enfermería	3	10	13
Filología inglesa	4	7	11
Estadística	3	3	6
TOTALES	390	360	750

La fijación del número de sujetos que formarían la muestra ha sido realizada mediante la fórmula para poblaciones finitas tomada de Bugada¹⁰, que, a un nivel de confianza de un 95,5%, fue aplicada a las dos poblaciones respectivas, dándonos como resultado un valor de 384 alumnos de primer curso de carrera y 366 del último. Este total de 750 alumnos, se fue determinando en cada titulación mediante muestreo aleatorio estratificado proporcional, atendiendo a las variables sexo, año de estudios y carrera estudiada. En la tabla 5 aparece la muestra distribuida por sexos.

2.4. Resultados

El análisis descriptivo ha sido llevado a cabo en aquellas variables consideradas con más relevancia con el fin de ofrecer las siguientes conclusiones finales:

a) *Principales necesidades de orientación expresadas por el alumnado:*

- Salidas profesionales (87,3%).
- Saber las salidas específicas de la carrera (82,2%).
- Información sobre las ofertas de empleo (76,2%).
- Aprender a solicitar un empleo (74,5%).
- Sector y puestos de trabajo más solicitados (73,9%).

b) *Importancia que el alumnado da a la satisfacción de la necesidad:*

- Salidas profesionales (85,3%).
- Saber salidas específicas de la carrera (79,8%).
- Información sobre ofertas de empleo (79,5%).
- Aprender a solicitar un empleo (76,1%).
- Sector y puestos de trabajo más solicitados (69,3%).

c) *Dificultad en obtener información sobre el servicio de orientación:*

- Habilidades para la búsqueda de empleo (79,4%).
- Desarrollo y planificación del proyecto profesional (79,3%).
- Grado de ajuste entre las propias capacidades y las exigencias de una determinada profesión (78,8%).
- Prácticas de empresa (75,2%).
- Conocer los servicios profesionales que ofrece la universidad (73,4%).

¹⁰ Bugada, J. (1974). *Manual de técnicas de investigación social*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.

d) *Satisfacción con la orientación y propuesta de servicio:*

- El grado de satisfacción de los estudiantes por la orientación recibida en la universidad tan sólo alcanza el 12,4%, mientras que el descontento con este servicio obtiene una puntuación del 46%.
- El 83,3% del alumnado se muestra partidario de la organización de un servicio de orientación en la universidad.

2.5. Conclusiones

A modo de resumen, concluimos con los datos que consideramos más relevantes en la investigación:

- La mitad de la muestra no asocia las técnicas de trabajo intelectual con el rendimiento en los estudios.
- Un 37,2% de los encuestados no percibe la necesidad de encontrar apoyo en las tutorías.
- Algo más de la mitad de los estudiantes sienten necesidad de ayuda en la toma de decisiones en su vida.
- Aprender a solicitar empleo es uno de los items que más valora el alumnado.
- Los estudiantes conceden poca importancia a la organización del proyecto profesional.
- Se concede gran valor a aprender a solicitar empleo, especialmente las mujeres.
- El 65,2% de los estudiantes expresan necesidad de recibir asesoramiento en la toma de decisiones ante la elección de estudios, asignaturas optativas, etc.
- En general, los estudiantes muestran escaso interés por los temas relacionados con la salud.
- Los alumnos que inician estudios demandan de forma mayoritaria un servicio que los oriente sobre cómo clarificar la escala de valores.
- De forma global los estudiantes no saben cómo obtener los servicios de orientación que les lleven a un mejor conocimiento de sus salidas profesionales.
- Se manifiesta la necesidad de que la universidad aumente los convenios con empresas y difundan adecuadamente éstos entre el alumnado.
- Existe una insatisfacción por parte de los estudiantes con la orientación recibida.

- Las necesidades abarcan a las dimensiones académica, profesional y personal.
- Las salidas profesionales y la inserción en el mundo laboral son las necesidades de orientación más fuertemente demandadas por el alumnado.
- Los estudiantes de la Universidad de Jaén demandan mayoritariamente la puesta en funcionamiento de un Servicio de Orientación Universitaria.

3. EL MODELO TECNOLÓGICO DE ORIENTACIÓN

3.1. Tecnologías, Educación y Orientación

La nueva cultura de la imagen y del sonido que invade cada día más nuestra sociedad hace que la información más sofisticada y antes de difícil acceso esté al alcance de cualquiera. Sin embargo no está encontrando todavía una proyección afianzada en el mundo educativo. Si los niños aprenden con la televisión –vocabulario o competencias profesionales, por ejemplo- ¿cómo es posible concebir el proceso de enseñanza y de aprendizaje sin utilizar este potente medio? Si prácticamente en cualquier pueblo por pequeño que sea existen cibercentros en los que por módicos precios niños de corta edad pueden “chatear” con sus amigos, enviar correos electrónicos o visitar páginas web de recónditos lugares buscando información diversa ¿cómo es posible que en los centros educativos se esté todavía en la era del libro de texto, la pizarra y la tiza como únicos medios para construir el aprendizaje?

Estas consideraciones vienen a destapar una problemática que no es nueva y que no es otra que la escasa receptividad del medio educativo a los avances en materia de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC). Las NTIC engloban desde los ya clásicos equipos de sonido y proyección, al vídeo, televisión y, cómo no, todos los desarrollos de tipo informático, en los que prácticamente están presentes siempre de forma conjunta la imagen, el sonido, las animaciones y todas las posibilidades que las recientes implementaciones multimedia están propiciando.

La televisión, el vídeo y los ordenadores –los tres ejemplos más palpables de esta nueva era de las telecomunicaciones- se han introducido tímidamente en los centros, pero apenas si son utilizados por los docentes¹¹.

¹¹ Pantoja, A. (1996). De los planes de informática educativa a la generalización de las NTIC en las aulas. *B-INTE*, 2, 99-108.

Hoy en día casi todos los centros disponen de estos medios en distinta proporción, pero existen pocos materiales que evidencien los beneficios positivos que éstos pueden representar en las diferentes disciplinas curriculares. Ahora bien, si tenemos que destacar un recurso entre los demás, éste es el ordenador, que desborda por su potencia y versatilidad a cualquiera de sus contrincantes. La informática ha seguido un camino distinto al resto de los medios al haberse realizado sobre ella infinidad de investigaciones con resultados de desigual índole. A pesar de ello y de las continuas propuestas políticas para incardinar las tecnologías emergentes a la educación, éstas siguen lejos de su implantación como un recurso más en el aula.

Estas breves puntualizaciones nos manifiestan la precariedad en la utilización de recursos que todavía impregna al medio escolar. Sin embargo, es un hecho incuestionable que el propio Sistema Educativo tiene que adecuarse con premura a las corrientes que mueven la denominada *sociedad digital*¹². Además de los propios esfuerzos que destina en recursos materiales y humanos o la adecuación de la formación inicial y continua del profesorado, es preciso que exista una acomodación de, al menos, tres ámbitos:

- La estructura organizativa de los centros educativos
- La formación del profesorado
- La metodología de aula

En estas tres líneas de actuación se circunscribe gran parte del fracaso que la implantación de las NTIC en la educación ha tenido en sus primeras fases en los niveles no universitarios¹³, llegando incluso en sus sucesivas implementaciones hasta los momentos actuales.

Este desdén del medio escolar a incorporar a la práctica cotidiana el uso de las NTIC desde la Educación Infantil hasta la Educación Secundaria, ha hecho que los alumnos que acceden a la universidad muestren, por un lado, escasa preparación en el tema y circunscriban sus conocimientos al estricto terreno de lo personal, y, por otro, manifiesten su extrañeza ante clases desarrolladas mediante medios tecnológicos avanzados.

La situación expuesta anteriormente pone de manifiesto el hecho de que la mayor parte del conocimiento que los alumnos tienen sobre el Sistema Educativo, sobre los niveles educativos que siguen en su formación, sobre la carrera que piensan estudiar o sobre las salidas laborales que tienen, los adquieran por vías diversas y pintorescas. En más de una ocasión la elección de una determinada carrera ha venido provocada, además de por sus calificaciones

¹² Terceiro, J. B. (1996). *La sociedad digital*. Madrid: Alianza editorial.

¹³ Pantoja (1996). *Ob. cit.*

escolares, por la influencia de variables contextuales –opiniones de familiares y amigos, mejor o peor salida laboral, etc.–, que ponen en entredicho una Orientación educativa de calidad.

Esta difícil simbiosis entre NTIC y educación se manifiesta, si cabe, de forma más aguda en el terreno de la orientación. De hecho no existe una unanimidad entre los diversos autores que se han ocupado de las NTIC aplicadas a la Orientación educativa sobre su auténtica utilidad y funciones¹⁴, quizás por su reciente introducción en un mundo caracterizado a lo largo de su historia por el contacto personal entre orientador y orientado, casi siempre a través de la palabra y del texto escrito. También es cierto, que prácticamente ninguno de los autores citados anteriormente cuestiona la utilidad real de las NTIC en la Orientación educativa y en sus distintos ámbitos de intervención. Ahora bien, la mayoría de las referencias que se encuentran con relación a la innovación tecnológica se circunscriben fundamentalmente a la informática y más concretamente al uso de los ordenadores desde una óptica de tipo burocrático o de asesoramiento vocacional¹⁵.

Desde nuestro punto de vista las NTIC representan un avance sin precedentes para la Orientación educativa, al permitir que ésta alcance cotas muy altas de efectividad en el futuro personal, familiar, académico o profesional de nuestros alumnos. Pero, al mismo tiempo, contribuye a abrir nuevos horizontes a la orientación y situarla mucho más cerca de la realidad social. Nos referimos a la atención a la diversidad, la multiculturalidad o la adecuación personalizada al futuro vocacional y laboral. Estos nuevos perfiles emergentes de una sociedad diversa y en continuo cambio se pueden optimizar sensiblemente a través de una utilización adecuada de las NTIC en Orientación educativa.

Pero, además, existe una necesidad manifiesta de adecuar la orientación a los nuevos retos tecnológicos. Así se ha puesto de manifiesto en las tres últimas ediciones de la Conferencia Europea sobre Orientación y Tecnología de la Información y la Comunicación (II Conferencia celebrada en Cambridge en

¹⁴ Repetto, E. y Malik, B. (1998). Nuevas tecnologías aplicadas a la orientación. En R. Bisquerra (coord.). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Praxis, 363-374; Rodríguez Espinar, S. y otros (1993). *Teoría y práctica de la Orientación educativa*. Barcelona: PPU; Pérez Boullosa, A. (1986). *La Orientación educativa: Un análisis factorial para delimitar su campo conceptual*. Valencia: Promolibro; Vélaz De Medrano, C. (1998). *Orientación e intervención psicopedagógica. Concepto, modelos, programas y evaluación*. Archidona: Aljibe; Valls, F. (1998). *Fundamentos de orientación profesional para psicopedagogos*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.

¹⁵ Marco, R. (1995). La tecnología informática en el asesoramiento vocacional. En F. Rivas (Ed.). *Manual de asesoramiento y orientación vocacional*. Madrid: Síntesis, 383-419; Valls (1998). *Ob. cit.*

1989, III Conferencia celebrada en Nuremberg en 1992 y IV Conferencia celebrada en Dublín en 1997). Todas ellas son coincidentes en:

- La necesidad de mejorar los programas informáticos de orientación.
- Adaptar el perfil profesional del orientador a las nuevas tecnologías.
- Favorecer el intercambio de desarrollos tecnológicos entre los distintos países.
- Establecer líneas comunes de acción en este nuevo campo.

La utilidad de los ordenadores para la orientación se ha manifestado en las seis áreas que aparecen en la tabla 6¹⁶. Se trata de una clasificación tradicional, que recoge aplicaciones de la orientación asistida por ordenador basadas, fundamentalmente, en una concepción conductista del uso de las máquinas a los distintos campos de las ciencias y de la sociedad, cuyas realizaciones ya veteranas en el ámbito educativo conciben la interacción con la máquina en un sentido unidireccional: el alumno recibe información del ordenador, pero no a la inversa. Esta visión viene a contrastar con nuestra propuesta en la que el sujeto se halla siempre en total libertad y se comunica con la máquina a través de una metodología interactiva multimedia con el apoyo constante de su orientador de referencia. No obstante, la clasificación anterior puede aportarnos una idea de conjunto de la todavía reciente trayectoria de las aplicaciones informáticas en la orientación.

En el ámbito del asesoramiento vocacional y profesional los ordenadores presentan grandes ventajas, entre las que cabe señalar¹⁷:

- Mayor validez y fiabilidad en la administración, corrección e interpretación de pruebas.
- Facilidad de adaptación a poblaciones especiales.
- Alto valor motivacional.
- Capacidad casi ilimitada de almacenamiento.
- Flexibilidad en la búsqueda de información.
- Facilitar el desarrollo de sistemas integrados.
- Favorecer la interacción con el asesorado.
- Posibilitar un componente instruccional en el asesoramiento.
- Permitir la multiplicidad de modelos teóricos.
- Doble servicio como instrumento de investigación.

¹⁶ Repetto, E. (1994). Programas de orientación asistidos por ordenador. En E. Repetto y otros. *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: UNED, 863-878.

Walz, G. R., Bleuer, J. C. y Maze, M. (1989). *Counselling Software Guide*. Washington: American Association for Counselling and Development.

¹⁷ Marco (1995). *Ob. cit.*, 387-388.

TABLA 6
Áreas generales y programas en el uso de los ordenadores en orientación.

Orientación personal Programas Superación del estrés Control de drogadicción Desarrollo social y emocional Toma de decisiones personales	Ayuda individual a enfrentarse a problemas tales como personalidad, drogas, motivación, sexualidad, ...
Orientación para la carrera Programas Choices (Elecciones) Discover Prospect I see (Sistema de Información en Educación y en Empleo) Guía planificada para los que buscan empleo	Capacita a los sujetos para identificar conceptos claves del desarrollo de la carrera, lograr un autoevaluación correcta, preparar currícula profesionales,
Consejo Académico Programas Búsqueda del College Técnicas de Estudio	Selecciona el programa e institución, prepara en la realización de test y técnicas de estudio, presenta información sobre becas y elecciones de máximo interés.
Diagnóstico Programas Entrenamiento en la realización de test	Incluye reglas de administración e interpretación de los resultados de tests de aptitudes, intereses y personalidad, así como el diagnóstico educativo y psicológico.
Administración	Aplicación de programas generales y especializados, que van desde los procesadores de textos a paquetes estadísticos.
Formación de orientadores Programas Entrevistas orientadoras Dramatización Formador de orientadores	Trabajan distintas técnicas aplicadas a la orientación.

3.2. ¿Existe el modelo tecnológico de orientación?

En la literatura revisada sobre el uso de NTIC en la Orientación educativa existe una referencia de hondo calado en relación con la intervención a través de medios tecnológicos o *modelo tecnológico*. La encontramos en Rodríguez Espinar y otros¹⁸, quienes ven ya en el uso de los ordenadores una

¹⁸ 1993. *Ob. cit.*, 180.

nueva forma de realizar, principalmente, la orientación vocacional. Estos autores advierten sobre el nuevo modelo de orientación¹⁹:

“Este modelo basado en sistemas y/o programas autoaplicables no elimina la figura y las funciones del orientador. El orientador habrá de estar presente en el proceso desempeñando la función de consultor, aclarando dudas, resolviendo problemas, comentando algunas de las informaciones que se proporcionan y ayudando al sujeto en su labor de síntesis y de reflexión. Estos sistemas lo que pretenden es liberar al orientador en tareas informativas y le dejan más libre para desempeñar sus funciones de consulta y asesoramiento. Este modelo, plenamente realizado, puede contribuir en el desarrollo de las funciones de la interacción orientadora”.

Álvarez y Rodríguez Espinar²⁰ en una ponencia de carácter prospectivo presentada en el XII Congreso Nacional y I Iberoamericano de Pedagogía celebrado en Madrid en septiembre de 2000, han definido los nuevos roles y funciones del orientador ante los cambios socio-educativos del siglo XXI. Destacan, principalmente, la complejidad cada vez más creciente a la que tiene que enfrentarse la Orientación educativa, lo que lleva a un replanteamiento de roles y funciones en cinco dimensiones diferenciadas, entre las que sobresale las nuevas tecnologías con un número creciente de programas interactivos y sistemas dinámicos y participativos, que en el plazo de unos años precisarán de profesionales más centrados en ayudar a los estudiantes, que en proporcionarles información.

Álvarez y Bisquerra²¹ caracterizan de la siguiente forma al modelo tecnológico:

- Intervención remota.
- Dirigida tanto a individuos como a grupos.
- Ubicada fuera de la institución.
- Dirigida hacia la prevención y el desarrollo.

Álvarez²² centra la idea de un modelo tecnológico como complemento de la labor desarrollada por el orientador vocacional. Desde su óptica este modelo precisará de la ayuda del especialista y del resto de agentes educativos,

¹⁹ *Ibidem*, 181-182.

²⁰ Álvarez, M. y Rodríguez Espinar, S. (2000). *Cambios socio-educativos y orientación en el siglo XXI: Nuevas estructuras, roles y funciones*. En Ponencia presentada en el XII Congreso Nacional y I Iberoamericano de Pedagogía: *Hacia el tercer milenio: Cambio educativo y educación para el cambio*. Madrid: SEP, 637-686.

²¹ Álvarez, M. y Bisquerra, R. (1996). *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Praxis, 337.

²² Álvarez, M. (1995). *Orientación profesional*. Barcelona: Cedecs, 335.

pero a cambio hará revertir en el orientador procedimientos, estrategias y sistemas más dinámicos, participativos y reflexivos en el tratamiento de la información.

Mucho más optimista se muestra Benavent, quien considera que:

“A largo plazo, aparecerán modelos tecnológicos, que sustituirán a los modelos básicos, al permitir los bancos de datos de las redes informáticas y telemáticas, dar respuestas satisfactorias a las necesidades individuales más específicas y desarrollar realidades virtuales”²³.

Sin embargo, no existe unanimidad en la consideración del modelo tecnológico como tal. Sin ir más lejos, los autores anteriores en una publicación posterior²⁴ realizan una nueva clasificación de modelos de orientación psicopedagógica y lo excluyen de la misma, si bien es cierto que no ofrecen ninguna explicación al respecto.

De igual forma Solé²⁵ muestra reticencias a otorgar el rango de modelo a la denominación “tecnológico”, sino que más bien sería una forma puntual de estructurar la intervención desde cualquiera de los modelos tradicionales.

Otros autores como Vélaz de Medrano²⁶ tampoco comparten la idea de modelo tecnológico, al ver en las nuevas tecnologías un recurso psicopedagógico más que un modelo propiamente dicho. Bloom²⁷ advierte de la controversia que el uso de los ordenadores está suscitando entre los orientadores, provocando por un lado el fuerte rechazo de los tradicionalistas y de otro el entusiasmo de quienes ven en Internet, principalmente, un apoyo incuestionable en la labor orientadora. No obstante, algunas de las discusiones en torno a la utilización de Internet en la orientación no se centran en la realización de auténticos desarrollos interactivos de autoayuda, sino en los intereses éticos que de su uso se derivan, tales como la confidencialidad de los datos, la validez de la información enviada por la red o la intervención inadecuada del orientador²⁸.

²³ Benavent (1999). *Ob. cit.*

²⁴ Bisquerra, R. y Álvarez, M. (1998). Los modelos en orientación. En R. Bisquerra (coord.). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Praxis, 55-65.

²⁵ Solé, I. (1998). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Barcelona: ICE/Horsori.

²⁶ Vélaz De Medrano (1998). *Ob. cit.*

²⁷ Bloom, J. W. (1998). The ethical practice of Web Counseling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26 (1), 53-59.

²⁸ Sampson, J. P., Kolodinsky, R. y Greeno, B. (1997). Counseling on the Information Highway: future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling and Development*, 75, 203-212.

Desde nuestro punto de vista, la potencia que ofrecen Internet y futuros desarrollos informáticos de carácter interactivo en los distintos ámbitos de la orientación pueden provocar una evolución sustancial en la metodología y relaciones en el acto orientador hasta el punto de que cambie la naturaleza del mismo e incluso los roles que se asumen. Por ejemplo, el Sistema de Autoayuda y Asesoramiento Vocacional (SAAV)²⁹ que permite que el alumno de Secundaria trabaje e interprete su propia conducta hasta llegar a una toma de decisiones vocacionales y a concretar su plan vocacional. En este sistema el alumno recibe del propio programa la necesidad, en su caso, de acudir al orientador del centro para recibir la correspondiente ayuda complementaria.

Un sistema interactivo adecuado que proporcione estímulo y respuestas al alumno, complementado al mismo tiempo por una simulación de todo el proceso, no sólo proporciona una representación de la realidad, sino que permitirá servir de ejemplo a seguir al alumno. En el modelo tecnológico, el orientador pasa a ser un *mediador* del proceso, un intercesor que aparece cuando el proceso lo demanda o lo requiere el propio alumno. En el modelo tecnológico los procesos de tipo administrativo o burocrático, como pueden ser la administración y corrección de pruebas, sugerencias aventuradas, argumentaciones rápidas, etc. quedan en un segundo plano, puesto que cuando el alumno llega hasta él, ya conoce el problema y ha dispuesto de tiempo suficiente para preparar sus posibles soluciones.

El único inconveniente que este modelo tecnológico encuentra es el mismo que tiene la informática educativa. Se trata de costosos sistemas interactivos multimedia que están tardando en despegar, precisamente porque las empresas no quieren arriesgar inversiones en un medio que todavía trata en precario el tema que nos ocupa. Es por esta razón que algunas de las aplicaciones existentes están obsoletas, se basan todavía en el viejo MS-DOS, apenas si ofrecen interactividad y no se actualizan. En estos momentos se puede afirmar que la intervención orientadora a través de los medios tecnológicos está limitada precisamente por el escaso nivel de los programas existentes³⁰.

Lo mejor está todavía por llegar para que el modelo tecnológico pueda ser una realidad, pero viendo las implementaciones que se están realizando en otros ámbitos más comerciales –mundo empresarial, fundamentalmente– estamos en condiciones de afirmar que la Orientación educativa estará muy pronto en similares condiciones.

²⁹ Rivas, F. y otros (1998). *Sistema de Autoayuda y Asesoramiento Vocacional (SAAV)*. Paterna: Servicios de Asesoramiento Vocacional y Educativo, S.L.

³⁰ Álvarez (1995). *Ob. cit.*

Al margen de la cuestión de modelo tecnológico sí o no, es un hecho asumido de forma generalizada las grandes ventajas que las NTIC representan para la Orientación educativa³¹. Sin embargo, quizás por esta precariedad de desarrollos de la que hablábamos líneas atrás, las aplicaciones más abundantes se han dado en programas diseñados para ordenadores. Se circunscriben casi todas al mundo de la orientación vocacional, tal y como hemos explicado anteriormente.

Maze³² ha señalado los principales componentes que debe tener un sistema informatizado de orientación:

- *Componentes didácticos*: Se refiere al uso de los ordenadores para conceptos de enseñanza. Así podrían tratarse el proceso de planificación profesional, la decisión de elaboración, la estructura del mundo del trabajo, obtención de objetivos financieros, escribiendo un resumen y entrevistando.
- *Componentes de valoración propia*: Aquí entrarían las utilidades que permiten administrar y marcar instrumentos de evaluación. Ejercicios de cientos de items pueden ser administrados por los ordenadores, marcados y resueltos de forma instantánea.
- *Selección profesional*: Los ordenadores ofrecen grandes facilidades para clasificar profesiones y organizarlas en categorías.
- *Componentes de conocimientos*: Complementan a los anteriores al incluir información acerca de profesiones, programas educativos y materiales bibliográficos.

Los anteriores componentes, junto con las posibilidades de multimedia interactiva³³ que ofrece Internet nos hacen inclinarnos por sistemas multitarea que permitan la orientación a distancia bajo la mediación y supervisión del orientador. En esta línea se inscribe la propuesta que desarrollemos seguidamente.

³¹ Álvarez (1995); Marco (1995); Repetto (1994); Repetto y Malik (1998); Rodríguez Espinar (1993); Velaz De Medrano (1998). *Ob. cit.*

³² Maze, M. (1984). *How to Select a Computerized Guidance System. Journal of counseling and development*, 63 (3), 158-161.

³³ Gutiérrez, A. (1997). *Educación multimedia y nuevas tecnologías*. Madrid: Ediciones de la Torre.

4. EL PROYECTO LAZARILLO DE ORIENTACIÓN TELEMÁTICA TUTORIZADA

4.1. Justificación

La necesidad de unir las dimensiones formativa e instructiva de la educación, ha dado lugar a que la mayor parte de los sistemas educativos de los países desarrollados hayan establecido la Orientación educativa entre sus prioridades. De esta manera, en el momento actual, el proceso de orientación se ha de desarrollar en un escenario más amplio, que se proyecta, en toda su extensión, a todos los sectores: alumnos, familias, profesionales de la orientación y profesores-tutores.

La orientación tiene la urgente necesidad de afrontar las grandes transformaciones tecnológicas, económicas y sociales que se están operando como consecuencia de:

- La creciente disponibilidad de canales de información, en la que la orientación juega el papel de desarrollar estrategias para el uso de la información (búsqueda, asimilación, organización, análisis, resolución de problemas, toma de decisiones, etc.) como competencias sociales y comunicativas.
- Una sociedad más plural, dinámica e interactiva en la que se encuentra en una situación en la que los estudiantes necesitan organizar su vida no sólo académica sino también profesional y personal.
- Necesidad de formación continuada e independiente, así como el desarrollo de habilidades de planificación de este proceso.
- Más validez del principio de aprender a aprender.
- Nuevas profesiones en el mercado laboral.
- Incremento de la complejidad y asiduidad de los procesos de elección en relación a la configuración del propio currículum.
- Alternancia trabajo-estudio.
- Necesidad de conocimiento de sí mismo y desarrollo de la autoconfianza y proyección profesional.
- Irrupción de nueva relación entre enseñanza y aprendizaje fuera del *espacio y tiempo real*.

Es en este contexto donde empieza a abrirse camino el nuevo modelo de intervención, el modelo tecnológico, que, como vimos anteriormente, enfatiza la figura del orientador como consultor, al estar presente en el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la orientación aclarando dudas, resolviendo problemas, comentando la información y ayudando a los usuarios a la toma de decisiones. Este modelo, que tiene un carácter transversal, incorpora desde las funciones

preventivas y de desarrollo algunas de las características de los modelos tradicionales de consulta, de servicios y de programas. Por tanto, se ajusta al concepto de recurso psicopedagógico, entendido como un mediador material de los aprendizajes y del desarrollo de los destinatarios de la orientación.

La reciente entrada en todos los centros españoles de ordenadores con conexión a Internet, y su creciente aumento en los hogares, nos hace plantear una línea de trabajo que pretende llevar la orientación a los sectores ya señalados de forma individualizada y personalizada.

Las diferentes acciones que persigue nuestra propuesta han de servir para complementar la labor que actualmente realizan orientadores y profesores-tutores, pues en ningún caso se propone una orientación desde la universidad, desligada de los componentes reales en los que se desenvuelven los sujetos.

Entendemos que la orientación debe estar al alcance de todos los usuarios, y no sólo al servicio de un grupo reducido. Desde esta visión, el planteamiento de nuestro proyecto se fundamenta en una visión de la orientación como oferta educativa integral, proyectada hacia el desarrollo y la prevención, que forma parte del “currículo de la vida”, dirigido a todos los aspectos académicos, personales y profesionales de los usuarios. De acuerdo con esto y utilizando como medio los avances tecnológicos actuales diseñamos el proyecto Lazarillo como modelo de orientación tecnológica tutorizada.

El interés y utilidad del modelo se puede resumir en los siguientes puntos:

- Mejorar la calidad del sistema educativo por medio de la orientación (rendimiento, fracaso escolar, ...).
- Establecer una red de comunicación permanente entre los distintos sectores educativos.
- Sacar la orientación de su contexto tradicional y llevarla a las casas y a las familias.
- Abrir nuevas vías de investigación en este campo.
- Servir de prevención a los diversos problemas que afectan a la juventud (xenofobia, racismo, alcoholismo, ...).
- Hacer llegar a los sectores implicados en la orientación los nuevos yacimientos de empleo que ha propiciado Internet.
- Mejorar la toma de decisiones de los estudiantes ante las distintas ofertas académicas y profesionales, así como diseñar su propio itinerario profesional.

Estamos, pues, en ese punto de partida señalado por Benavent ³⁴, que pretende hacer más eficaz del modelo psicopedagógico de orientación para dar respuesta a las necesidades sociales y laborales, tomando como punto de referencia la continua optimización de desarrollos informáticos.

4.2. Objetivos

La finalidad del proyecto es llevar la Orientación educativa a los distintos sectores implicados en la misma, utilizando como soporte los ordenadores a través de su conexión a Internet. Este reto partirá del contexto de la provincia de Jaén, pero tiene vocación de abrirse en un futuro al resto de la Comunidad Andaluza. Esta meta se desglosa en los siguientes objetivos:

- a) Investigar sobre el uso que se hace en los centros educativos de las NTIC aplicadas a la Orientación educativa.
- b) Utilizar como soporte de conexión entre los distintos sectores educativos una página web que bajo la denominación genérica de Proyecto Lazarillo sirva para:
 - 1. Coordinar los ámbitos educativos de la provincia de Jaén en la Orientación educativa, personal, profesional, vocacional y familiar.
 - 2. Involucrar a los distintos agentes educativos y sociales en la mejora de la calidad de la enseñanza y la búsqueda de empleo.
 - 3. Llevar la orientación a los centros y a las casas.
 - 4. Abrir grandes espacios formativos a alumnos, profesores y padres.
 - 5. Establecer cauces de participación y ayuda mutuas a través de la red.
 - 6. Informar, formar y asesorar a la comunidad educativa.
- c) Detectar necesidades de orientación en los distintos sectores profesionales de la comunidad educativa, así como involucrar a los mismos en el proyecto.

³⁴ Benavent (1999). *Ob. cit.*

- d) Dotar a los estudiantes de las competencias necesarias para poder identificar y elegir alternativas formativas y profesionales, que le faciliten su propio proyecto de vida.

4.3. El punto de partida

El proyecto se basa en varias investigaciones realizadas previamente, que han contado con apoyo institucional y privado. En concreto, nos referimos a:

1. *Análisis de necesidades de orientación en la Universidad de Jaén*³⁵. Se trata de un libro-informe que contiene la investigación, conclusiones y propuestas que hemos resumido en el apartado 2 de este capítulo.

2. *La orientación y tutoría en las enseñanzas no universitarias de la provincia de Jaén*³⁶: Ha abarcado a los niveles de Educación Infantil y Primaria, Secundaria, Adultos y Enseñanzas no Regladas. Al igual que la investigación anterior se trata de un libro-informe que recoge de forma exhaustiva todo el proceso investigador y las conclusiones a las que se llegaron en el mismo. Su publicación está próxima y correrá a cargo de la Delegación Provincial de Educación y Ciencia de Jaén y de la Universidad de Jaén.

Las dos investigaciones citadas han pretendido detectar el estado actual de la orientación y las principales necesidades de la misma en todos los niveles universitarios. Se afrontaron en dos fases diferenciadas con el fin de adecuar el proceso investigador a las naturaleza de cada uno de los ámbitos estudiados. Puesto que ambas forman parte de un mismo fin, se autoenriquecen mutuamente de forma que sus principales conclusiones nos permiten confluir en un modelo de orientación que abarca todo el Sistema Educativo. De esta forma nace el *Proyecto Lazarillo de Orientación Telemática Tutorizada*, que se estructura en base a la detección de necesidades, déficit, puntos fuertes y otras posibilidades de la orientación llevados a cabo en las investigaciones anteriores. El Proyecto Lazarillo es el ejemplo vivo de lo que desde nuestro punto de vista puede ser una aplicación práctica del modelo tecnológico de orientación.

³⁵ Campoy y Pantoja (2000). *Ob. cit.*

³⁶ Pantoja, A., Campoy, T. J. y Cañas, A. (en prensa). *Orientación y acción tutorial en los niveles no universitarios de la provincia de Jaén*. Jaén: Delegación Provincial de Educación y Ciencia / Servicio de Publicaciones de la Universidad de Jaén.

4.4. El Servicio de Orientación Educativa, Profesional y Personal (SOEPP) universitario

Aunque, como se ha advertido ya, el Proyecto Lazarillo pretende englobar todos los niveles educativos, presenta su máxima expresión y efectividad en el ámbito preuniversitario y universitario. Su estructura se basa en nuestra propuesta de SOEPP³⁷, integrado en la estructura universitaria. Entre las funciones que tendría este servicio se pueden destacar:

- Acompañamiento personalizado del alumno en su posible trayectoria personal, académica, profesional o de cualquier otra índole.
- Servir de plataforma para ofrecer información diversa a la comunidad educativa.
- Coordinar a los distintos sectores implicados en la Orientación educativa.
- Ayuda y consejo a la hora de decidir qué asignaturas optativas y de libre elección son las que mejor se ajustan a los proyectos académicos o profesionales del alumno/a.
- Proporcionar información y consejo sobre cuestiones relacionadas con el aprendizaje del estudiante (técnicas de estudio, idiomas, informática, dónde conseguir información sobre becas, uso de los centros de documentación de la Universidad, etc.).
- Orientar a los alumnos cuando surjan problemas de aprendizaje de cualquier índole.
- Canalizar las necesidades de los alumnos y ofrecer posibles respuestas.

El diseño del SEP quedaría configurado por los siguientes servicios:

- *Servicio de Información:* Pone al servicio del estudiante, información académico-profesional, personal e informatizada.
- *Servicio de Asesoramiento:* Tiene por objetivo ayudar al estudiante mediante un asesoramiento individual o grupal en temas de carácter personal, académico y profesional.
- *Servicio de Formación e Inserción:* Tiene como finalidad informar a los estudiantes sobre el mercado de trabajo provincial y nacional. Además, formará a los alumnos en las habilidades básicas para la toma de decisiones vocacionales, la búsqueda de empleo y el ajuste entre intereses, capacidades y necesidades en relación al puesto de trabajo.

³⁷ Campoy y Pantoja (2000).

- *Servicio de Investigación, Evaluación y Seguimiento*: Tiene por objetivo seguir detectando necesidades, analizar la evolución de las mismas, retroalimentar los servicios existentes y evaluar su gestión.

Dependiendo de cada coordinador de Facultad, existirán dentro de las mismas, diversos *tutores de iguales*³⁸, cuya labor básica consistirá en mantener un clima de relaciones interpersonales en el aula; proporcionar cierta asistencia tutorial a los alumnos; evaluar objetivamente los resultados, siguiendo las pautas del profesor; pequeñas unidades de trabajo incardinadas por medio de guías concisas de estudio, etc.

4.5. Del modelo institucional al modelo tecnológico

Existe gran complejidad en el proceso de selección y diseño de la plataforma adecuada para llevar a cabo una orientación informatizada que haga sentirse cómodo al usuario y tenga las manos libres para llevar a cabo una interacción sincera con el ordenador. Maze³⁹ ya había advertido de la dificultad que entraña la selección adecuada de la herramienta, que en cualquier caso habría de estar basada en un análisis riguroso de las tareas que cumplirá, los requisitos de hardware y los conocimientos del público potencial a los que va dirigida.

Otra cuestión a tener en cuenta al tomar la opción del uso del ordenador es la separación tácita entre cliente y orientador, que lleva a que en el punto de partida de todo proyecto se definan meticulosamente las relaciones entre ambos. Bloom (1998) aboga por un sistema basado en el uso de la web (Internet) como mejor medio para conseguir mejorar la calidad de la orientación. Este mismo autor argumenta el auge que está teniendo la orientación a través de la red, que la está llevando a casi todas las casas del planeta.

Sobre la base estructural del SOEPP se construye el Proyecto Lazarillo, que en la actualidad está todavía en una fase de desarrollo en Internet, plataforma tecnológica, así como en los diferentes aspectos referidos a las personas que intervienen en el proceso de orientación telemática, esto es orientadores de referencia, comunidad universitaria y sociedad en general.

Entre las características principales que confieren identidad al Proyecto Lazarillo destacan:

- Su permanente actualización de los datos.

³⁸ Lázaro, A. (1997). La acción tutorial de la función docente universitaria. En P. Apodaca y C. Lobato (Eds.). *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*. Barcelona: Laertes, 71-101.

³⁹ 1984. *Ob. cit.*

- El colectivo de personas (no sólo investigadores y orientadores) que apoyan el sistema.
- Su conexión directa con la realidad universitaria.
- El sistema de autoayuda interactivo que ofrece.
- El apoyo personalizado del mismo en orientadores de referencia.

Su formato es básicamente una página web a la que accede la persona que busca o precisa orientación específica. En el diseño de la página se han tenido en cuenta las siguientes normas⁴⁰:

- Ser comprensiva.
- Tener una base empírica.
- Estar libre de sesgos culturales o sexistas.
- Estar actualizada, ser válida y fiable.
- Distinguir claramente los hechos de las opiniones.
- Facilitar la búsqueda estructurada de las distintas opciones mediante un proceso empírico válido.
- Ser sometida a evaluaciones válidas y fiables.

Estas normas están sirviendo de referencia obligada para la concreción de los diferentes apartados de la página web

FIGURA 10
Página inicial del Proyecto Lazarillo.



⁴⁰ ACSCI (Association of Computer-Based Systems for Career Information) (1992). *Handbook of standards for the operation of computer-based career information systems*. Alexandria, VA: NCDA.

No se ha olvidado por un momento que a la misma accederán alumnos, padres y profesores con diferentes niveles de preparación e inquietudes contrapuestas y que además entrarán en una interacción permanente con el equipo investigador y los orientadores (figura 11).

FIGURA 11
Interacción entre los participantes en la investigación.



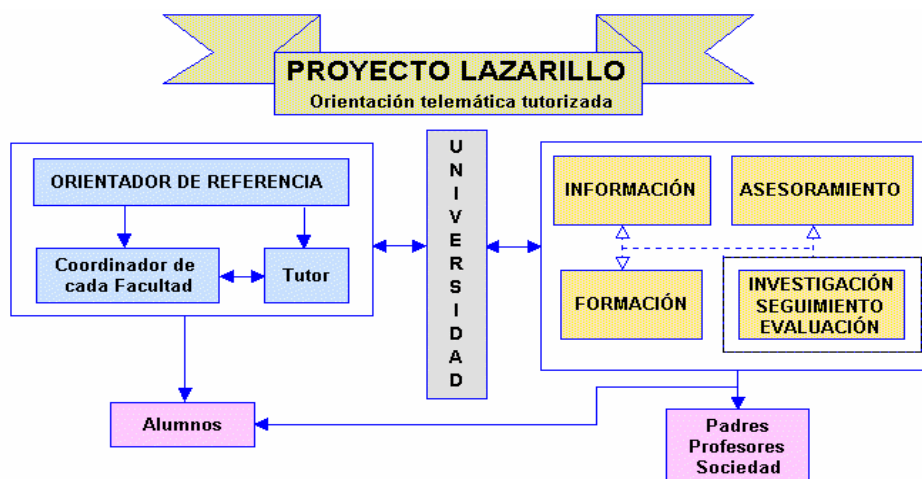
La estructura del Proyecto Lazarillo se basa en las funciones que vimos en el desarrollo institucional del SOEPP, aunque en este caso adoptan una serie de valores diferentes en función de los recursos de los que se disponen a través de la red (figura 12). Estas unidades o apartados principales se completan con diferentes subapartados, cada uno de los cuales tiene una finalidad distinta, e incluso se vuelven a subdividir, lo que nos lleva a una serie de ramificaciones que se extienden a todos los rincones de la orientación.

La figura muestra la permanente intervención del orientador de referencia, que adopta dos figuras diferentes: coordinador de cada Facultad y tutor. A nivel global las funciones de cada una de las unidades anteriores son:

1. *Unidad de Información:* Ofrece un conjunto de opciones de diversa índole que pueden ser documentos específicos o enlaces a otras páginas. Entre los primeros destacan: currículum vitae, técnicas de estudio, informes de empresas, perfiles profesionales, etc. En los enlaces temáticos se encuentra un abanico muy amplio de direcciones de Internet con un breve resumen de cada una de ellas: universidades, bibliotecas, organismos oficiales, empleo, etc. A su vez, algunos de estos bloques se subdividen en otros con el fin de hacer mucho más clara la información ofrecida. También se incluyen en esta unidad las ofertas de empleo que

puedan ir apareciendo en la red. En cualquier caso, el sujeto tiene contacto directo con el coordinador de la Facultad y con el tutor correspondiente, bien sea mediante correo electrónico, teléfono o videoconferencia.

FIGURA 12
Estructura general del Proyecto Lazarillo.



2. *Unidad de Asesoramiento* (figura 13): Esta unidad es la que más carácter innovador confiere al proyecto, al posibilitar una personalización del proceso de orientación. Tiene un formato eminentemente interactivo y adaptado a las peculiaridades de cada persona, sea alumno, padre o profesor. A través de un proceso de autoayuda guiado el sujeto entra en un conjunto de pantallas consecutivas que le van ofreciendo el asesoramiento que solicita en función de los datos aportados, de tal forma que el punto de llegada puede ser un determinado perfil profesional con las características del mismo, e incluso en algunos casos, una simulación del trabajo a desempeñar. Esta unidad está conectada directamente con el tutor (orientador de referencia) al cual puede consultar el alumno en un momento determinado, aunque también puede ocurrir que, en función de la ruta seguida, sea el mismo orientador quien entre en contacto con él con el fin de mediar en el proceso y ayudarlo de forma más directa. Esta unidad cuenta en centros específicos con un apoyo de videoconferencia.

FIGURA 13
Diseño teórico de la unidad de Asesoramiento.



En líneas generales, el asesoramiento que intenta llevar a cabo esta unidad, que por su potencia se podría considerar como una especie de portal interactivo, pretende que la persona que accede a él:

- Aclare ideas sobre su futuro.
- Tome conciencia de sí mismo.
- Interiorice las oportunidades que existen en relación con el motivo de su consulta.
- Aprenda a tomar decisiones una vez conocidas las diferentes posibilidades que tiene tras el oportuno proceso de reflexión.
- Se prepare para la transición a la vida activa y al mundo laboral.

3. *Unidad de Formación:* En ella se incluyen todos los eventos que se lleven a cabo de forma presencial o a través de la red relacionados con la formación inicial o con la continua de los alumnos que están realizando sus estudios, que terminaron pero que no tienen trabajo o que ya han accedido a su primer empleo. También posee una estructura interactiva al permitir seleccionar aquellas actividades que más interesen, que se presentarán al usuario en bloques. Esta unidad mantiene un contacto permanente con organismos relacionados con el mundo universitario y laboral (INEM, sindicatos, empresa,...) con el fin de proporcionar al

interesado información relevante y actual sobre diferentes posibilidades formativas. Se contempla que, en función de las demandas recogidas en esta unidad, el mismo Proyecto Lazarillo coordine actividades formativas a través de la red para que los interesados las puedan realizar en sus mismas casas o lugares de estudio y/o trabajo.

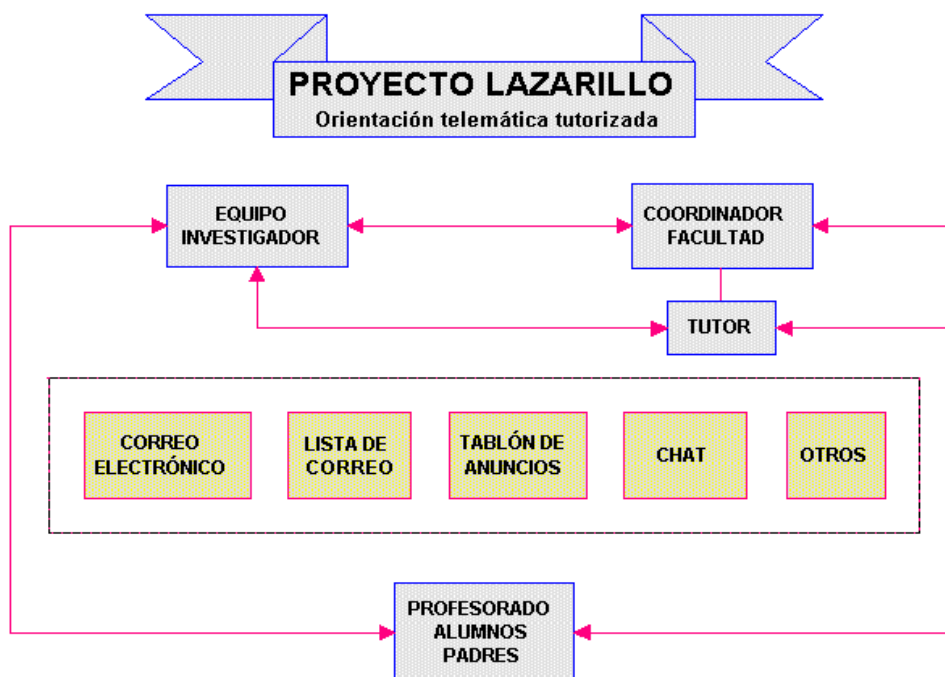
4. *Unidad de Investigación, Seguimiento y Evaluación:* Se trata de una pieza clave en el puzzle de la orientación, puesto que provoca una retroalimentación de todo el Proyecto Lazarillo y hace que éste se adapte a las demandas, problemas surgidos, actualidad, etc. En esta unidad se llevarán a cabo estudios descriptivos y cualitativos sobre las demandas de los usuarios y de la propia sociedad y se ofrecerán los resultados para que sean los propios receptores del proyecto los que propongan las mejoras del mismo. En definitiva, se establece un proceso cíclico que proporciona información relevante para mejorar y adaptar el sistema a sus usuarios.

4.6. Relaciones de comunicación

Con relación a la conexión existente a nivel de relaciones de comunicación entre las distintas personas que acceden al proyecto. Además del correo electrónico directo existe una lista de correo que permite dar a conocer noticias, solicitar ayuda o información o, simplemente, exponer un punto de vista sobre cuestiones diversas. Ésta se completa con un tablón de anuncios en el que van apareciendo los distintos eventos que se vayan produciendo o información sobre temas puntuales. Por ejemplo, una Facultad que organice una conferencia sobre un tema de interés general podría hacerla pública aquí. Finalmente, en el apartado otros entrarían la videoconferencia, que establece una relación directa entre las personas implicadas en el acto orientador, un chat que se crearía para posibilitar un debate puntual sobre un tema de actualidad o sugerido en la lista de correo, etc.

Todos los aspectos anteriores son supervisados directamente por el equipo investigador de la universidad y seguidos de cerca por los coordinadores existentes en cada facultad. Tanto a unos como a otros se pueden dirigir en cualquier momento preguntas, sugerencias, etc.

FIGURA 14
Relaciones de comunicación y conexión entre sectores en el ámbito universitario.



4.7. Algunos ejemplos para terminar

Consideremos un estudiante de Secundaria que desea obtener información sobre la salida al mundo laboral que tiene una titulación determinada. Accede al portal interactivo *Asesoramiento*. La pantalla del ordenador le va mostrando opciones como alternativas a preguntas de tipo general: edad, sexo, curso que estudia, especialidad de Bachillerato (en su caso), nota media,... Son datos que el sistema necesita para irle ofreciendo al estudiante un itinerario fiable a seguir. A continuación, se realiza un acercamiento a sus intereses, expectativas, inquietudes y preferencias con el fin de determinar cuál es el círculo profesional al que desea dedicarse y comprobar si existe dispersión en el mismo o, por el contrario, hay homogeneidad. Un siguiente paso sería realizar un recorrido por las universidades, facultades, titulaciones, asignaturas, créditos, etc. que son necesarios para terminar cada una de las posibles carreras que llevan al círculo profesional en el que se sitúan los intereses del alumno. Una vez fijado un número no muy alto de posibles titulaciones, el ordenador presenta al alumno el perfil del puesto de trabajo, es decir, en qué consiste ese empleo que tan atractivo le resulta, para lo cual se presentan –en ocasiones mediante simulaciones y vídeos– las características, funciones, pros y contras, horarios, posibilidades de trabajo, etc. de la profesión o profesiones elegidas. A continuación, el sistema puede realizar algunas

preguntas al alumno para completar la información y realiza un consejo orientador. La última fase del proceso la toma el alumno a nivel personal o con el apoyo del orientador de referencia. Se trata de su decisión personal. Conviene advertir, que en cualquier momento del proceso –ante indecisiones, incongruencias, ambigüedad de ideas, etc.- el sistema puede recomendar al alumno una entrevista personal con el orientador de referencia, que salvo contadas ocasiones será el existente en su propia facultad. En tales casos, es el sistema el que pone en antecedentes al orientador mediante un correo electrónico.

Otro tipo de usuario del Proyecto Lazarillo bastante habitual será un alumno que estudia en cualquier titulación universitaria y desea conocer:

- Orientaciones sobre las materias que cursa.
- Créditos.
- Repeticiones de curso.
- Ayuda para preparar los exámenes.
- Salida al mundo laboral.
- Posibilidades de trabajo.
- Orientaciones para realizar un currículum vitae.

Puesto que en este caso el alumno lo que desea es información puntual a cada una de las cuestiones, accede a la unidad de *Información* –si por un error entra en Asesoramiento, el mismo sistema le advierte de que las respuestas al tipo de preguntas que plantea no las encontrará allí-. Una vez dentro de esta unidad el sistema va ofreciendo al alumno posibles caminos a seguir y él, en función de cada una de las distintas cuestiones, irá accediendo a un conjunto de pantallas simultáneas que le llevarán a la información deseada. Ésta podrá ser directa, es decir, aparecerá en pantalla en forma de texto, gráficos o animaciones o indirecta, que le llevará a uno o más enlaces en los que podrá encontrar los datos demandados. A lo largo de todo el proceso el alumno tiene disponible un icono de ayuda y, en caso de atasco o de que el Proyecto Lazarillo no tenga la información solicitada, le envía al orientador de referencia con el fin de que éste le ofrezca alternativas y así dar respuesta a los datos que pide el alumno.