

**SERVICIOS DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA:  
VISIBILIDAD Y PROPUESTAS DE MEJORA <sup>1</sup>**

**UNIVERSITY COUNSELING SERVICES:  
VISIBILITY AND IMPROVEMENT PROPOSALS**

**Chantal Biencinto López, Mercedes García-García,  
Elvira Carpintero Molina y M<sup>a</sup> Cristina Núñez del Río**

---

RESUMEN

---

El artículo describe la percepción del alumnado universitario de primer curso con el planteamiento teórico-legal de la orientación universitaria. 561 estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid (España) responden una encuesta sobre la importancia de la orientación universitaria, el conocimiento de las actividades realizadas en el Servicio de Orientación Universitaria (SOU), la adecuación a sus necesidades y propuestas de mejora. Los resultados ponen en evidencia que los estudiantes reconocen la importancia de los Servicios de Orientación Universitaria, así como que las actividades que se realizan son visibles, responden a sus intereses de integración y se adecuan a la mayoría de sus necesidades, pero faltan actividades más relacionadas con el ámbito socio-emocional y cultural. Palabras clave: Educación superior, Asesoramiento Académico, Programas de Orientación, Estudiantes Universitarios, Servicios de Asesoramiento, Asesoramiento Profesional.

---

ABSTRACT

---

The paper main objective is to test the freshmen perception of theoretical -legal college counseling carry out by the University Counseling Service (SOU) in the Faculty of Education at the University Complutense of Madrid. 561 freshmen answered the survey about the importance of the guidance, the knowledge of the activities developed in the SOU, and the matching with their needs and suggestions for improvement. The results show that the service activities are visible and adequate to most of the needs identified by freshmen, so the importance of guidance services at the University was recognized. It was also identified that the activities match their interests to integrate although they lack going beyond the institution and have been more related to the socio - emotional and cultural scope and not just the strictly academic.

Key Words: Higher Education, Academic Advising, Guidance Programs, College students, Counseling Services, Professional Counseling.

---

<sup>1</sup> Proyecto SOU-estuTutor (CAIE001). Proyecto subvencionado para el Desarrollo de Proyectos y Acciones orientadas a la Mejora de la Atención Integral y Empleabilidad de los Estudiantes Universitarios. Convocatoria 2011. Ministerio de Educación.

Recepción del artículo: 08.10.2014 • Aprobación del artículo: 05.11.2014

Dra. Chantal Biencinto López, Universidad Complutense de Madrid.

E-Mail: alameda@edu.ucm.es

Dra. Mercedes García-García, Universidad Complutense de Madrid.

E-Mail: mergarci@edu.ucm.es

Dra. Elvira Carpintero Molina, Universidad Complutense de Madrid.

E-Mail: ecarpintero@edu.ucm.es

Dra. M<sup>a</sup> Cristina Núñez del Río, Universidad Politécnica de Madrid.

E-Mail: cnunezdelrio@gmail.com

## **Introducción**

Actualmente la orientación educativa se reconoce como un derecho de los estudiantes en el ámbito universitario (art. 7, Estatuto del Estudiante, 2010). Llegar aquí ha sido producto del esfuerzo, en muchos casos individual y voluntario, de los especialistas en orientación educativa. Si en la década de los noventa se concebía principalmente como un servicio de información, hoy en día responde sobre todo a la función de asesoramiento (Rodríguez Espinar, 1990; Sánchez García, 1999; Watts, Guichard, Plant y Rodríguez, 1994). Por tanto, el reto no es tanto crear cuanto mantener servicios de orientación en las universidades españolas ajustados a las necesidades personales, académicas, sociales y profesionales de todos los estudiantes y, aún más, servicios integrados dentro del marco institucional cuyos objetivos y actividades se integren como elementos transversales de los proyectos educativos universitarios.

Si echáramos la vista atrás, podríamos decir que la orientación universitaria se dirigió, en primer lugar, a los estudiantes que egresaban de la institución para responder a una creciente necesidad social: su inserción laboral. Precisamente en los años setenta se crean los Centros de Orientación e Información de Empleo (COIE) integrados en la estructura universitaria como servicios dirigidos a vincular la formación universitaria y el empleo. Posiblemente esta es la razón que ha hecho que tradicionalmente la orientación universitaria se haya vinculado al ámbito profesional (Bisquerra, 1996; Saúl, López-González y Bermejo, 2009b; Vidal et al, 2002).

A partir de los años ochenta, se fueron desarrollando diferentes servicios de orientación universitaria que respondían más a iniciativas personales y voluntarias del profesorado universitario, sensible a las necesidades formativas de los estudiantes, que a la institucionalización de la orientación. Diversos estudios ponen de relieve la heterogeneidad de este tipo de servicios y la falta de articulación de sus acciones motivadas, posiblemente, por la carencia de normativa común, dejando su impulso en manos de cada universidad y de la sensibilidad de sus equipos rectorales (Echeverría, 1997; Sánchez *et al.* 2008; Sanz, 2011; Saúl et al, 2009b; Vidal, Díez y Vieira, 2002). Aunque las actividades dependían del planteamiento del personal implicado, de su formación y del apoyo logístico de la institución, en la mayoría de los casos la principal actividad era informar a los estudiantes. En esta época se realizaron los primeros estudios de necesidades de orientación en las universidades españolas (Díaz Allué, 1989; Rodríguez Espinar, 1990; Rodríguez Moreno y De la Torre, 1989) que llevan a formular peticiones para priorizar la orientación en el contexto institucional universitario. De ahí que Vidal et al (2002) consideren que esta sería la primera fase, de *sensibilización institucional*, en el desarrollo de la institucionalización de la orientación universitaria.

En la década de los noventa surgen propuestas concretas de organización de los servicios de orientación en los centros universitarios, de modo que se comienza a dar respaldo institucional a la orientación (Vidal et al, 2002). A lo largo de esta

segunda etapa se suceden los estudios que analizan los modelos, funciones, actividades, recursos y limitaciones de los servicios universitarios (Campoy y Pantoja, 2000; Echeverría, 1997; Echeverría, Figuera, y Gallego, 1996; Repetto y Malik, 1998; Salmerón, 2001; Valverde, Ruiz, García y Romero, 2003) poniendo de manifiesto que, la mayoría, siguen centrándose en la inserción laboral más que en la orientación de la carrera, a diferencia de los servicios europeos que realizan ya en este momento una orientación más integral, ocupándose de los ámbitos académico, profesional y personal (Watts y Van Esbroeck, 1998).

Heterogeneidad sigue siendo la palabra que mejor describe los servicios de orientación en esta etapa, con gran diversidad en su denominación, organización y estructura interna, dependencia orgánica, inestabilidad del personal y precariedad de recursos (Salmerón, 2001; Saúl et al, 2009; Valverde et al, 2003).

En el inicio del nuevo siglo emerge una tercera etapa, de *institucionalización*, caracterizada por la consolidación de los servicios de orientación y su consideración como un proceso educativo personal de construcción a lo largo de la vida. Destaca como objetivo principal el *empowerment*, es decir, el fortalecimiento personal para desarrollar la capacidad de confrontarse constructivamente con los factores que determinan que uno pueda ejercer un control razonable sobre su propio destino; un cambio en su función, que pasa de *elegir carrera a construirla* (Marín y Rodríguez, 2001). Se centra en la creación y desarrollo de los Servicios de Información y Orientación Universitaria (SIOU) con el objetivo de trabajar de forma coordinada y sistemática en pro de los estudiantes. Junto a los SIOU, centrados en la información a los estudiantes de secundaria y en la acogida de los nuevos estudiantes, y a los COIE dirigidos a los estudiantes de últimos cursos y egresados, se promueven otros tipos de Servicios de Orientación Psicopedagógica, como los Gabinetes de Atención Psicológica o las Oficinas de Atención a la Diversidad.

Actualmente, todas las universidades españolas cuentan con unidades de información y la mayoría con servicios de orientación (Sanz, 2011). Las tareas principales de estos servicios se centran en informar sobre admisión y matrícula, traslado de expedientes y convalidaciones, becas y organización estudios. Son frecuentes las actividades de acogida dirigidas a los futuros estudiantes o en su primer año, orientación sobre salidas profesionales y apoyo a estudiantes con discapacidad. Así lo evidencian dos estudios: Saúl et al (2009b) observan que el 68,9% (de 74 universidades españolas) cuentan con algún servicio de orientación psicológica, siendo mayor su presencia en las universidades públicas (73%) que privadas (60%); por su parte, Sánchez et al. (2008) evidencian la heterogeneidad de 66 universidades españolas tanto en la denominación de los servicios (aunque la más frecuente es Servicio de Orientación Universitaria –SOU- también se utiliza Servicio de Orientación Personal o Profesional –SOP-, Servicio de Orientación Académica y Profesional –SOAP-, Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional –GAOP-, Oficina de Orientación y Empleo –OFOE-, Centro de Orientación Integral al Estudiante –COIE-, etc.) como en el tipo de actividades desarrolladas. El análisis confirma la dificultad para discriminar entre los servicios que realizan actividades informativas de los que plantean

actividades de orientación, recogiendo asimismo que más de la mitad de las universidades (58%) cuentan con más de un servicio de orientación pero, en este caso, lo más frecuente es que no estén coordinados ni colaboren entre sí.

En definitiva, la orientación universitaria ha evolucionado desde la atención en el ámbito profesional e inserción laboral del estudiante a la consideración integral de su persona, dirigida a la totalidad y diversidad de los mismos (Saúl, López-González y Bermejo, 2009a).

En este contexto se renueva en el curso 2011-12 el *Servicio de Orientación Universitaria* (SOU) de la Facultad de Educación de la UCM, con más de dos décadas de vida. Se plantea ofrecer información, formación y asesoramiento a sus estudiantes para favorecer su adaptación a la vida universitaria, éxito académico y desarrollo profesional. Su finalidad es desarrollar una comunidad educativa implicada y cooperativa para dar respuesta a las necesidades de los estudiantes. Y se crea una organización radial vinculada, con seis ámbitos de actuación: información, mentoría, formación, asesoramiento, evaluación y relaciones institucionales (García, Carpintero, Biencinto y Núñez, 2014), a la que se ha sumado en el último año dos ámbitos más: atención a la diversidad y ecología.

Así, conscientes de la importancia de conocer el impacto y la percepción que tienen sus usuarios se plantea la evaluación del servicio a través de la opinión de los estudiantes de primero, uno de los ejes centrales de las acciones del SOU, en torno a las siguientes cuestiones: ¿conocen el servicio y sus actividades?, ¿se adecua a sus necesidades?, ¿qué acciones mejorarían el SOU?

## **Método**

La metodología del estudio es de naturaleza cuantitativa con un diseño descriptivo.

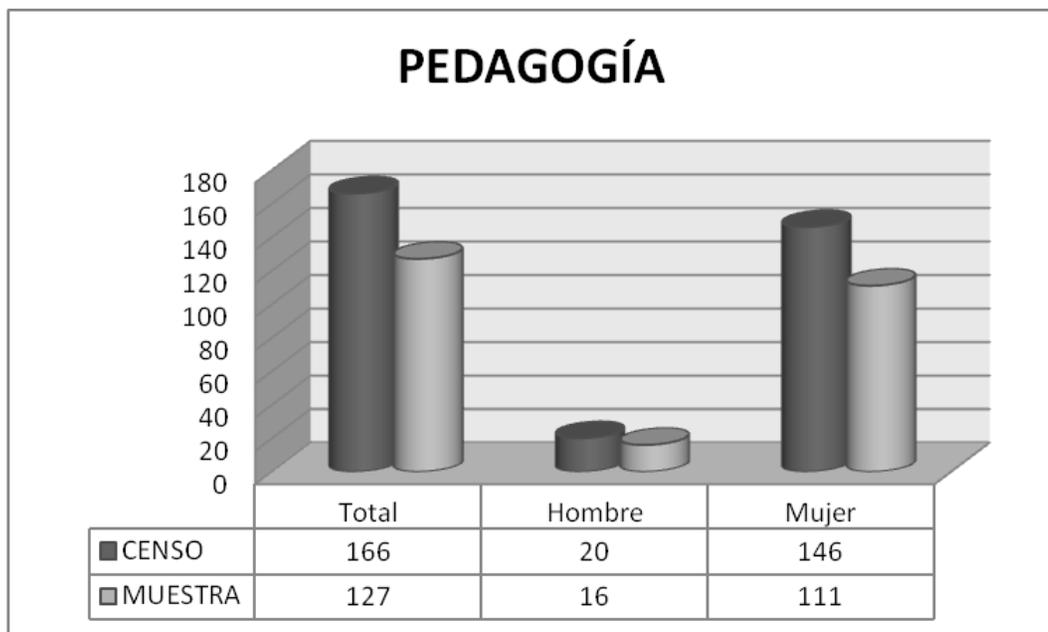
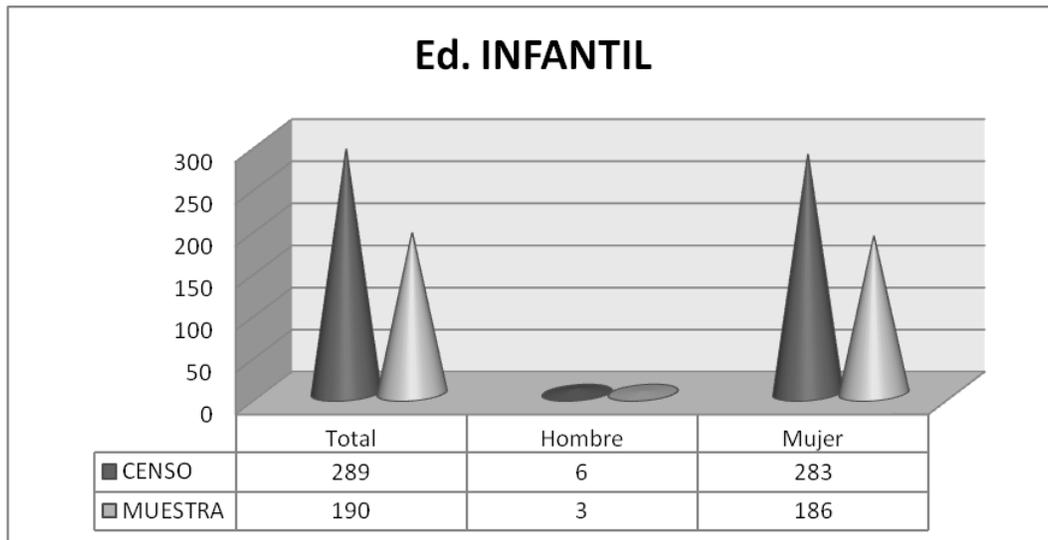
## **Instrumento**

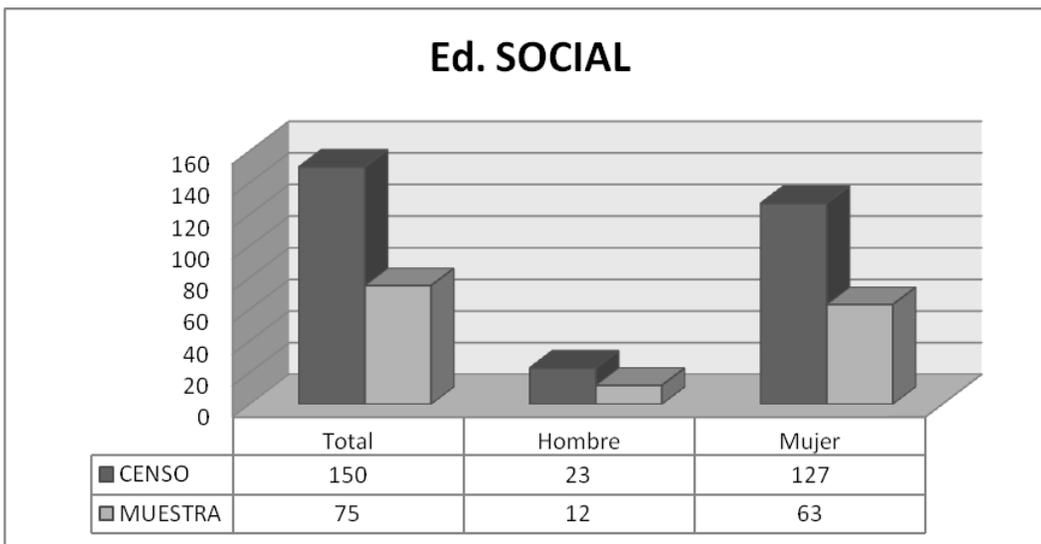
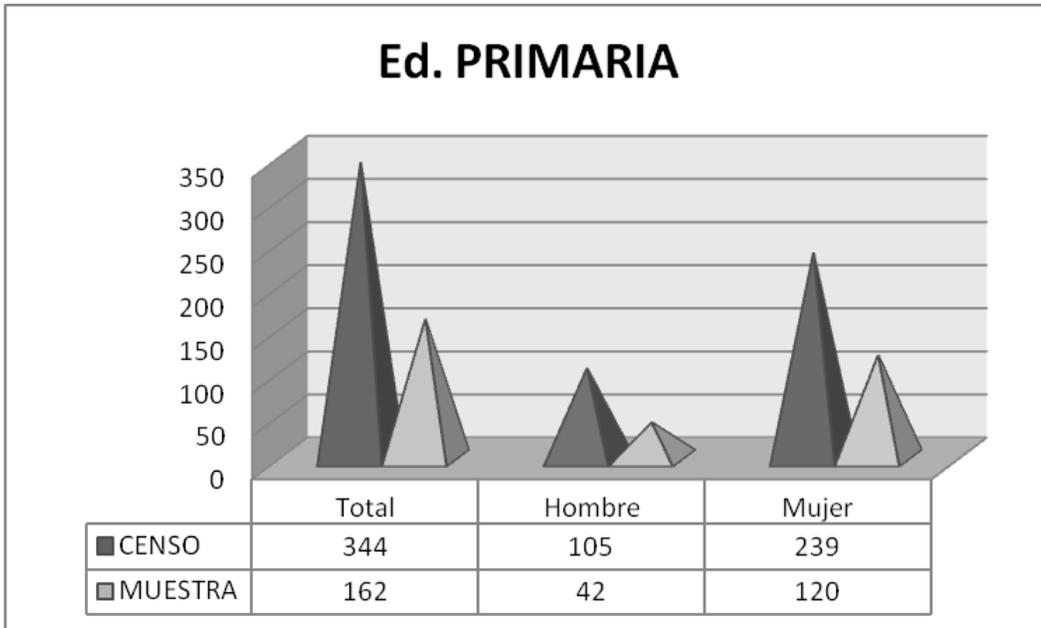
Se elabora un cuestionario sobre el conocimiento del SOU con preguntas de respuesta sugerida y respuesta abierta. El objetivo fundamental es conocer si los estudiantes de primero de la Facultad de Educación conocen la existencia del SOU y de las acciones que lleva a cabo.

## **Población y muestra**

El cuestionario se aplica durante el mes de mayo de 2012 a todos los estudiantes matriculados en primer curso de la Facultad de Educación. Del total de estudiantes (N=949), la muestra final la componen 561, lo que supone el 59,11% del censo de matriculados. Su distribución final por estratos (titulación y sexo) se muestra en la figura 1.

**FIGURA 1.** Distribución de estudiantes por titulación y sexo





Fuente: elaboración propia

Tal como se observa en la figura 1, la mayoría de los estudiantes que responden el cuestionario son mujeres (87%) frente al 13% de varones, dato que resulta coherente con las características de la facultad y, por ende, de los estudios en Educación. Con respecto a las titulaciones participantes, la mayoría pertenecen a los grados de Educación Infantil y Educación Primaria, aunque cabe destacar la amplia participación de los estudiantes de Pedagogía, cuya representatividad fue del 76,5%.

### **Análisis de datos**

Para el análisis cuantitativo se ha utilizado el complemento de Excel EzAnalyze 2.5, realizando análisis de frecuencias y comparación de medias entre titulaciones con ANOVA. Para el análisis de las preguntas de respuesta libre se ha utilizado el análisis de contenido, mediante la categorización de las respuestas y su posterior jerarquización.

### **Resultados**

#### **Análisis descriptivo**

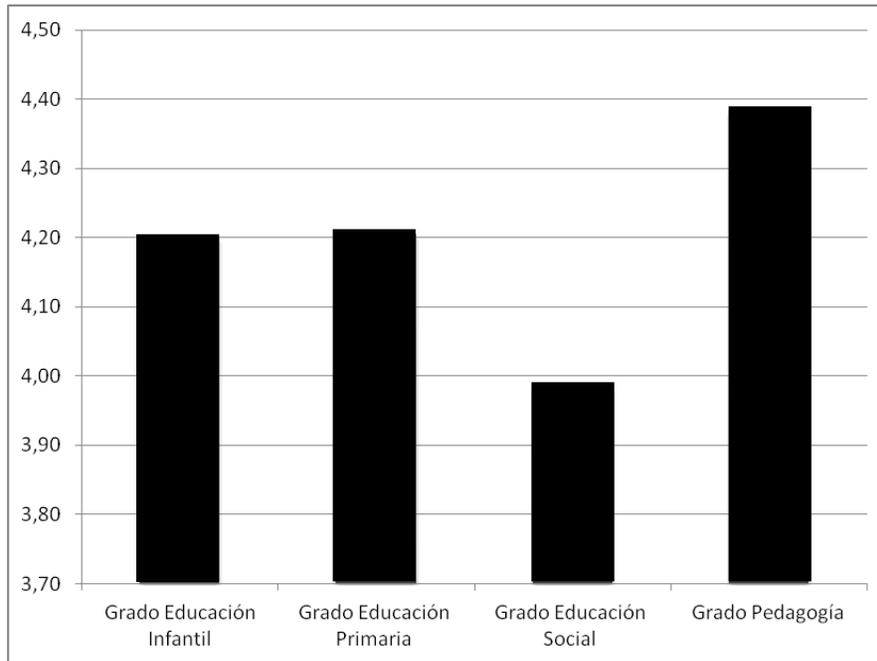
La primera cuestión plantea si los estudiantes de primero de la Facultad de Educación, una vez iniciado el curso y avanzada su estancia en la universidad, consideran importante la orientación en la universidad. Los resultados muestran que los estudiantes aprecian la orientación universitaria (con puntuaciones cercanas o superiores a 4 sobre 5, figura 2), hallándose diferencias estadísticamente significativas entre titulaciones ( $F_{3,520}=4,062$ ; sig.=0.007) (tabla 1).

**TABLA 1.** Análisis de varianza. Diferencias en importancia otorgada a la orientación por titulaciones

|                     | <b>SC</b> | <b>GL</b> | <b>MC</b> | <b>F</b> | <b>Sig.</b> |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-------------|
| <b>Entre Grupos</b> | 7,191     | 3,000     | 2,397     | 4,062    | 0,007       |
| <b>Intra Grupos</b> | 306,870   | 520,000   | 0,590     |          |             |
| <b>Total</b>        | 314,061   |           |           |          |             |

*Fuente:* elaboración propia

FIGURA 2. Medias en importancia otorgada a la orientación en la universidad por titulación



Fuente: elaboración propia

Los contrastes post-hoc revelan diferencias entre los estudiantes de Educación Social y de Pedagogía, siendo estos últimos quienes otorgan mayor importancia a la orientación universitaria (tabla 2).

**TABLA 2.** Contrastes posteriores al ANOVA

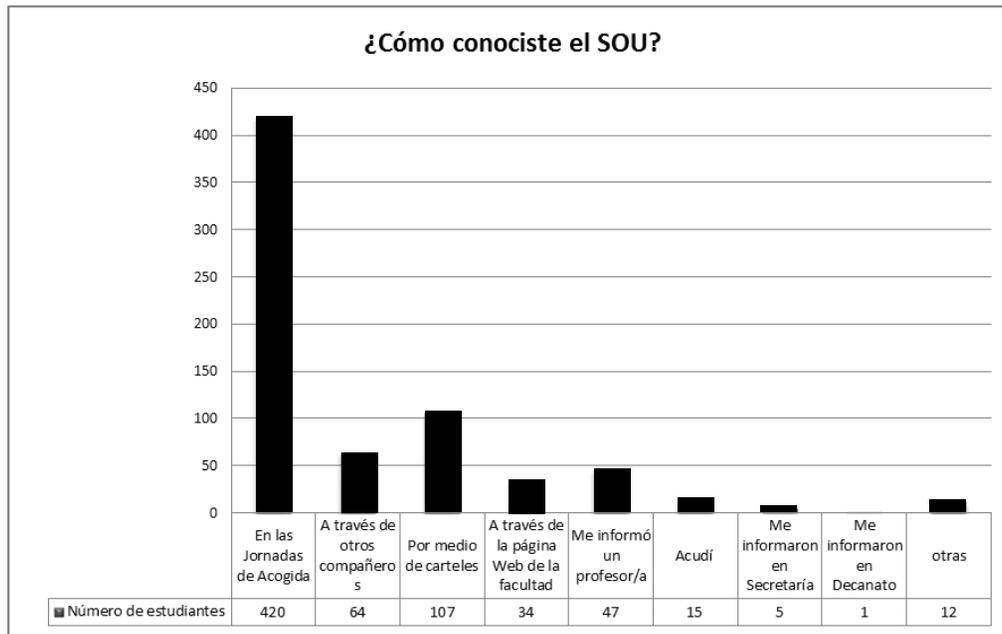
| Comparación        | Diferencia de Medias | T-valor | P - Bonferroni |
|--------------------|----------------------|---------|----------------|
| Infantil-Primaria  | 0,005                | 0,060   | 1,000          |
| Infantil-Social    | 0,213                | 2,034   | 0,258          |
| Infantil-Pedagogía | 0,184                | 2,121   | 0,209          |
| Primaria-Social    | 0,218                | 1,881   | 0,368          |
| Primaria-Pedagogía | 0,179                | 1,868   | 0,377          |
| Social-Pedagogía   | 0,397                | 3,427   | <b>0,004</b>   |

Fuente: elaboración propia

La segunda cuestión plantea si los estudiantes conocen la existencia del SOU. La respuesta es afirmativa en un 89% de los casos.

Como se observa en la figura 3, la mayoría coincide en señalar que este conocimiento procede de la Jornada de Acogida (75%), seguido por los que conocen el servicio mediante cartelería (19,1%). En menor medida, a través de los compañeros (11,4%), del profesorado (8,3%) o de la Web (6,1%).

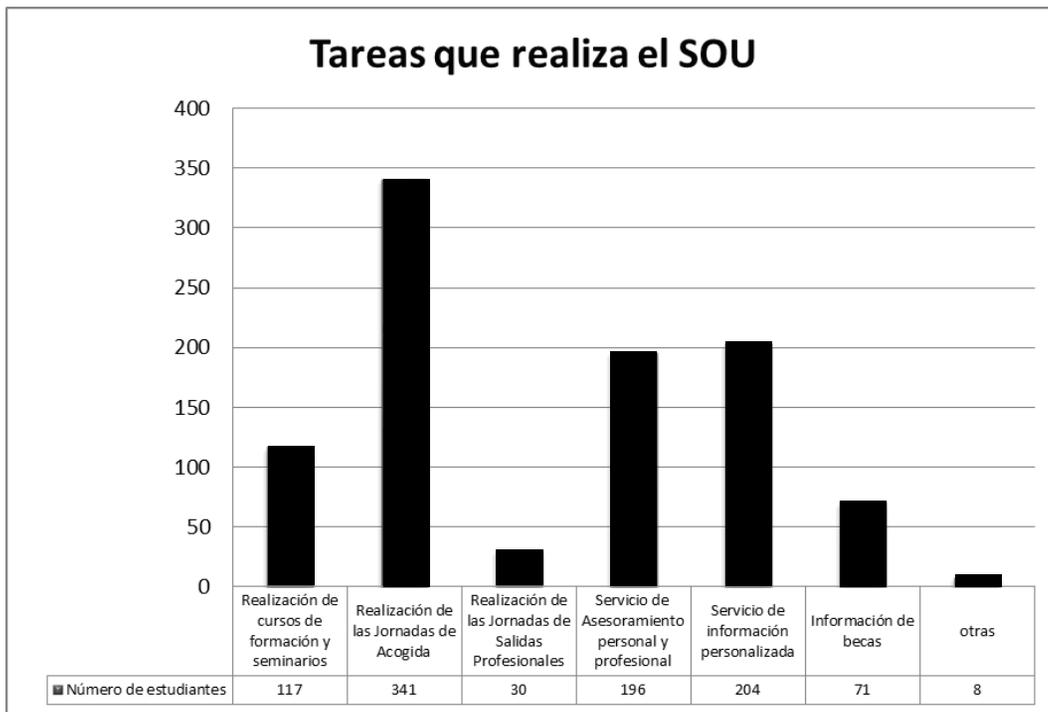
**FIGURA 3.** Distribución de respuestas sobre el conocimiento del SOU



Fuente: elaboración propia

Además de las acciones relacionadas con la acogida y mentoría de los estudiantes de primero, el SOU realiza acciones de información, asesoría, formación y evaluación. En este sentido, la mayoría de los estudiantes identifican el SOU con la realización de la Jornada de Acogida (60,8%) pero también con servicios de información (36,4%), asesoramiento personal (34,9%) y formación (20,85%); en menor medida con información sobre becas (12,7%) o realización de jornadas de salidas profesionales (5,3%), (figura 4).

**FIGURA 4.** Distribución de respuestas sobre actividades del SOU



Fuente: elaboración propia

Uno de los programas específicos desarrollados en el SOU desde el curso académico 2011-2012 es el proyecto de mentoría y acompañamiento de estudiantes de primero por estudiantes de cursos superiores<sup>1</sup>. En este sentido, más del 50% de los estudiantes de primero indican conocer el proyecto, de forma coherente con los datos de participación, pues 230 estudiantes manifiestan su interés inicial por participar en este programa, lo que supone casi un 25% de la población.

### **Análisis de contenido**

La tabla 3 resume el análisis de las preguntas abiertas planteadas a los estudiantes, mostrando las diferentes categorías de análisis elaboradas tras el agrupamiento de sus respuestas.

Puede observarse que la pregunta más relacionada con su vivencia personal, esto

<sup>1</sup> Proyecto SOU-estuTutor. CAIE001. Proyecto subvencionado para el Desarrollo de Proyectos y Acciones orientadas a la Mejora de la Atención Integral y Empleabilidad de los Estudiantes Universitarios. Convocatoria 2011. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, España.

es, las dificultades encontradas en la incorporación a la vida universitaria, es la que genera un mayor nivel de respuesta, pues más del 90% de los estudiantes señala, al menos, una dificultad; en las respuestas que suponen propuestas de acción y mejora del SOU, la participación se sitúa entre un tercio y la mitad de estudiantes.

**TABLA 3.** Categorías de análisis del contenido de las respuestas abiertas

| PREGUNTA  | % DE SUJETOS QUE RESPONDEN | CATEGORÍAS                 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| <b>¿Qué acciones te gustaría que se desarrollaran desde el Servicio de Orientación Universitaria (SOU)?</b> | 47,4%                      | INFORMACIÓN                |
|   |                            | ASESORAMIENTO              |
|   |                            | TUTORÍA<br>FORMACIÓN       |
| <b>¿Cuáles son las principales dificultades de la incorporación a la vida universitaria?</b>                | 90,5%                      | ACCESO                     |
|   |                            | INFORMACIÓN                |
|   |                            | RELACIÓN                   |
|   |                            | ACADÉMICAS                 |
| <b>¿Qué acciones propondrías para favorecer la integración de los estudiantes en la vida universitaria?</b> | 56,5 %                     | MENTORÍA                   |
|   |                            | GRUPALES ACADÉMICAS        |
|   |                            | GRUPALES SOCIOEMOCIONALES  |
|   |                            | ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN |
|   |                            | OTROS                      |

Fuente: elaboración propia

Pregunta 1: ¿Qué acciones te gustaría que se desarrollaran desde el Servicio de Orientación Universitaria?

En la categoría de *información*, las demandas de los estudiantes versan sobre asignaturas, becas, actividades extracurriculares (voluntariado, deportes, visitas educativas, proyectos de investigación, prácticas en el extranjero, etc.), homologaciones, oposiciones y empleo, recursos y otros trámites administrativos.

En *asesoramiento* se refieren a las necesidades y dificultades individuales, académicas y laborales. Señalan acciones sobre *tutoría*, demandando apoyo presencial en el aula durante el primer cuatrimestre, con una frecuencia semanal y diferentes formatos: grupal, inter-grupal (tutorías colectivas) o individualizadas. En la categoría denominada *formación*, la mayoría de las respuestas versan sobre diferentes cursos relacionados con aspectos académicos (estrategias de estudio y administración del tiempo, preparación de trabajos y exámenes; clases de refuerzo y apoyo para determinadas asignaturas, etc.) y complementos de formación en competencias transversales (estrategias de socialización, control de estrés, inteligencia emocional, hablar en público...). Por último, cabe destacar que se contabilizaron veinte respuestas que indicaban que las acciones del SOU actualmente ya son adecuadas, afirmando «*lo que hace: ayudar al alumnado*».

Pregunta 2: ¿Cuáles son las principales dificultades de la incorporación a la vida universitaria?

En el *acceso* destacan el cambio entre el entorno de bachillerato o módulos y el universitario; es frecuente indicar la burocratización de la administración y, en particular, la realización de la matrícula. Además, perciben que les falta *información*, «tanto general, como algunos trucos para no sufrir las experiencias por ser novato». En concreto, tienen dificultades en la organización, la ubicación y uso de aulas, servicios e instalaciones, así como déficit de conocimientos sobre la estructura de gobierno, docentes, asignaturas, convalidaciones, menciones y optativas, campus virtual y comprensión de los ECTS. Señalan que el trato con nuevas personas (profesores o compañeros) supone una de las mayores dificultades, que se refleja en un sentimiento de anonimato.

Las dificultades *académicas* son las más señaladas, particularmente las nuevas asignaturas, la adaptación al cambio de metodología, la falta de un único material didáctico de referencia y cuestiones de organización (extensión del horario, duración de las clases, tamaño del grupo) y adaptación a diferentes estilos de profesorado. Además, señalan la cantidad de carga de trabajo individual y en equipo, y la exigencia de presentaciones orales para las que no se sienten preparados.

Por último, en *otras* se recogen en menor medida aspectos relacionados con el coste económico (matrícula, transporte, cambio de ciudad, vivir fuera del hogar...) y la conciliación laboral y familiar.

Pregunta 3: ¿Qué acciones propondrías para favorecer la integración a la vida universitaria?

La categoría de respuesta más frecuente se concentra en acciones dirigidas a todos los estudiantes, *acciones grupales*, en torno a dos tipos: unas de corte *más*

*académico* que faciliten el estudio (estrategias de apoyo para el éxito en los estudios, pautas para elaborar trabajos académicos, mejorar la comunicación y realización de trabajos en equipo); y otras de corte *socioemocional* planteando actividades relacionadas con eventos sociales que permitan a los estudiantes conocerse, incluyendo al profesorado. Además, se plantean actividades lúdicas, culturales y festivas (bienvenida, fin de curso, primavera, navidad), jornadas de convivencia, puertas abiertas y salidas externas (excursiones, teatro, conciertos, cine...).

Muchas propuestas se relacionan con el proyecto de *mentoría* puesto en marcha por el SOU y consideran adecuadas las actividades ya realizadas. También sugieren la incorporación de un tutor de curso o tutorías obligatorias, aumentando su frecuencia o intensificándolas durante el primer mes. Además, se demandan *actividades de información*: plantean visitas guiadas por la Facultad (biblioteca, reprografía, campus, presentación de profesores, asambleas y dinámicas de grupos periódicas) y acciones relacionadas con ayuda sobre aspectos administrativos (matrícula, becas, convalidaciones) y formativos (participación en proyectos); también plantean la difusión de información a través de folletos, tableros o puntos de información.

Finalmente, señalan *otras acciones* como son la disminución de los grupos de aula, flexibilidad de horarios, tutorías obligatorias en horario académico, cursos de formación en Bachillerato y actividades lúdicas entre clases.

## **Conclusiones**

Los estudiantes de primero de la Facultad de Educación muestran su interés e implicación por aportar sus ideas y vivencias para la mejora del SOU y de la integración de futuros estudiantes. Es relevante que la mayoría aporta ideas en las preguntas abiertas.

Sus propuestas coinciden con las líneas de actuación que vienen desarrollando de los servicios de orientación universitaria para responder las necesidades de los estudiantes de primero. Comparten con el SOU la importancia del apoyo al alumnado y la implementación de acciones de información, asesoramiento, tutoría y formación. Sin embargo, hacen especial hincapié en actividades novedosas, de carácter lúdico, para aumentar la participación y el sentimiento de *universitario*.

Se ha constatado que el SOU y sus actividades tienen bastante visibilidad para los estudiantes de primero. Principalmente lo han conocido a través de las Jornadas de Acogida y la cartelería, y también gracias al programa de mentoría y a las acciones de información y asesoramiento personal. Cabe pensar que los estudiantes de primero tienen, sobre todo, conocimiento de las acciones específicamente relacionadas con su quehacer cotidiano y las necesidades derivadas de esta nueva

situación académica; por ello, acciones como la realización de seminarios y cursos de formación o jornadas específicas sobre Salidas Profesionales se identifican en menor medida.

Las principales dificultades relacionadas con su integración en la vida universitaria coinciden con las ya identificadas en otros estudios de necesidades (Arias et al, 2005; Carpintero, Fontana, Biencinto, Díaz, García, 2013; González, Guzmán, Sánchez y González, 2006), relacionadas con la transición, la falta de información de la estructura académica y las diferencias del ámbito curricular-didáctico y organizativo. Una vez más el anonimato, la exigencia de autonomía y la necesidad de relacionarse sobresalen entre las dificultades percibidas. Por esta razón, aunque siguen identificando necesidades de tipo académico, destacan las del ámbito socio-personal y participación cultural. De hecho las actividades que favorecerían, según los estudiantes, su integración en la vida universitaria serían, junto a la mentoría, acciones programadas a lo largo del curso que facilitarían, por un lado, el conocimiento de los estudios universitarios, estrategias de estudio y el éxito académico y, por otro, actividades dirigidas a la comunicación, integración y convivencia de los miembros de la comunidad universitaria. Es decir, los estudiantes perciben la institución universitaria no solo como un lugar de estudio sino de encuentro donde formarse humanamente.

En un momento en el que los servicios de orientación cuentan tanto con el apoyo legislativo como con el amparo institucional, la Facultad de Educación de la UCM se posiciona en un lugar privilegiado por la sensibilidad de su profesorado y por el reconocimiento y participación de su alumnado. Si los estudiantes de primero reconocen las dificultades que tienen en la transición a la vida universitaria, también identifican las actividades del SOU como un apoyo a sus necesidades. Así, el SOU participa del retrato robot realizado en el estudio de Saúl et al (2009a,b) y se enmarca en la info-orientación dirigida a todos los estudiantes. Se adecua a las necesidades académicas y de asesoramiento personal y profesional, si bien tendría que plantear actividades que trasciendan el marco institucional para crear un sentimiento positivo de vinculación, *ser universitario*. Todavía, a pesar de la visibilidad conseguida en un curso académico, queda mucho por caminar y mejorar tanto en el asesoramiento personalizado a la diversidad, cuanto en una mayor especialización que apueste por el *empowerment* de sus estudiantes.

### **Referencias bibliográficas**

- Arias, M., Álvarez, P., García, M., Cabrera, J., Martín, A. & Robayno, M. (2005). La tutoría como respuesta a las necesidades del alumnado universitario. Un estudio en el primer curso de enfermería de la ULL. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 16 (2), 319-331. <http://www.uned.es/reop/pdfs/2005/16-2-2-%20-%20Arias%20Hernandez.PDF>

- Bisquerra, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea.
- Campoy, T.J. & Pantoja, A. (2000). La orientación en la Universidad de Jaén. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 11 (19), 77-106. <http://www.uned.es/reop/pdfs/2000/11-19-1-077-Tomas%20Campoy%20Aranda.PDF>
- Carpintero, E., Fontana, M., Biencinto, Ch., Díaz, E. & García, M. (2013). Necesidades de los estudiantes universitarios: la respuesta del SOU. *IV Seminario de la Red Interuniversitaria de Profesores de Orientación*. La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, España.
- Díaz Allúe, M.T. (1989). *La orientación universitaria ante la problemática académica y profesional del estudiante*. Madrid: Narcea.
- García, M., Carpintero, E., Biencinto, Ch. & Núñez, C. (2014, en prensa). Evaluación del proyecto SOU-estuTutor. *Revista Complutense de Educación*, 25 (2), 433-455. <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41661>
- González, M., Guzmán, R., Sánchez, J. & González, D. (2006). Estudiantes discapacitados en la universidad: percepción sobre las respuestas a sus necesidades educativas. *Curriculum*, 19, 173-188. [http://publica.webs.ull.es/upload/REV%20CURRICULUM/19%20-%202006/08%20\(Miriam%20C\\_%20Gonz%20A1lez%20Afonso,%20Remedios%20Guzm%20A1n%20Rosquete%20y%20otros\).pdf](http://publica.webs.ull.es/upload/REV%20CURRICULUM/19%20-%202006/08%20(Miriam%20C_%20Gonz%20A1lez%20Afonso,%20Remedios%20Guzm%20A1n%20Rosquete%20y%20otros).pdf)
- Echeverría, B., Figuera, P. & Gallego, S. (1996). La orientación universitaria: del diseño a la realidad. *Revista de Orientación Psicopedagógica*, 7 (12), 207-220.
- Echeverría, B. (1997). Los servicios de orientación universitarios. En P. Apocada & C. Lobato (eds.), *Calidad en la Universidad: Orientación y evaluación* (pp. 112-136). Barcelona: Laertes.
- Marín, M. A. & Rodríguez, S. (2001). Prospectiva del diagnóstico y la orientación. *Revista de Investigación Educativa*, 19 (2), 315-362.
- Repetto, E., & Malik, B. (1998). *New skills for new futures: Higher education guidance and counselling services in Spain*. Bruselas: Fedora/Vubpress.
- Rodríguez Espinar, S. (1990). Problemática y tendencias de la orientación universitaria. En *la Reforma Educativa: Un reto para la orientación*. Actas (1989, nov.) V. Jornadas Nacionales de Orientación Educativa (pp. 107-122). Valencia: A.E.O.E.P.
- Rodríguez Moreno, M.L. & Torre, S. de la (1989, abr. 6-7). *Resultados del cuestionario sobre servicios de información y orientación académica y profesional en las universidades españolas*. En 1er. Simposio sobre Orientación Académica y Profesional en la Universidad. Barcelona, España.

- Salmerón, H. (2001). *Los servicios de orientación en la universidad. Procesos y desarrollo*. Ágora digital, (2.) Granada: Universidad de Granada.
- Sánchez García, M.F. (1999). La orientación universitaria, veinticinco años después. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 10 (17), 193-206.
- Sánchez García, M.F., Guillamón Fernández, J. R., Ferrer Sama, P., Villalba Vílchez, E., Martín Cuadrado, A. M. & Pérez González, J. C. (2008). Situación actual de los Servicios de Orientación Universitaria: estudio descriptivo. *Revista de Educación*, 345, 329-352. [http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345\\_14.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345_14.pdf)
- Sanz, G. (2011, mayo 5). Prospectiva y análisis de los SIOU. Síntesis de resultados RUNAE-SIOU Síntesis de resultados. X. Encuentro de *los Servicios de Información y Orientación Universitarios*. Oviedo. Recuperado de <http://www.um.es/documents/1452701/1464662/prospectiva-siou.pdf/2b49a7f3-d50f-4f52-94c1-de4e6be35518>
- Saúl, L.A., López-González, M.A. & Bermejo, B.G. (2009a). La orientación educativa en las universidades españolas: de la orientación laboral y vocacional a la atención psicológica. *Acción Psicológica*, 6 (1), 7-15. <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/view/226>
- Saúl, L.A., López-González, M.A. & Bermejo, B.G. (2009b). Revisión de los servicios de atención psicológica y psicopedagógica en las universidades españolas. *Acción psicológica*, 6 (1), 17-40. <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/view/227>
- Valverde, A., Ruiz de Miguel, C., García, E. & Romero, S. (2003). Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos Educativos*, 6-7, 87-112. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-InnovacionEnLaOrientacionUniversitaria-1049470.pdf>
- Vidal, J., Díez, G.M. & Vieira, M.J. (2002). La oferta de los Servicios de Orientación en las Universidades españolas: innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria. *Revista de Investigación Educativa*, 20 (2), 431-448. <http://revistas.um.es/rie/article/view/99001/94591>
- Watts, A., Guichard, J., Plant, P. & Rodríguez, M. L. (1994). *Los servicios de orientación académica y profesional en la Comunidad Europea*. Bruselas: Oficina de publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Watts, A.G., & Van Esbroeck, R. (1998). *New skills for new futures: Higher education guidance and counseling services in the European Union*. Bruselas: Fedora/Vuppress.