

DetECCIÓN DE NECESIDADES EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EN EL CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD DE LEÓN (SEGUNDO ESTUDIO PILOTO)¹

Esperanza Bausela Herreras

Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación (MIDE)
Área de Personalidad Evaluación y Tratamientos Psicológicos (PETRA)
Universidad de León

Con esta investigación pretendemos realizar una evaluación de necesidades de orientación psicológica en un grupo de estudiantes de la población universitaria leonesa en fase piloto. El artículo se inicia con una revisión del tema objeto del estudio y análisis de necesidades; seguidamente comentamos el objetivo del estudio, así como la metodología y resultados obtenidos. Este estudio concluye con una valoración global de los resultados, se exponen los problemas y dificultades y se ofrecen posibles alternativas para futuros estudios.

With this investigation we seek to carry out an evaluation of necessities of psychological orientation in a group of the University of León students in phase pilot. In a first one he/she leaves he/she makes reference to the analysis of necessities like starting point in the design of a service or a program. In the section related with the methodology it is explained the designed instrument of collection of data and the made analysis of data. The article concludes with a global valuation of the results, they think about the practical dilemmas, the problems and difficulties are exposed and they offer possible alternatives for future studies.

1. Análisis de necesidades

Kauffman (1982: 73) define «necesidad» como «discrepancia entre lo que es (status) y lo que debería ser (estándares) cuando se analizan los resultados». Este tipo de discrepancia depende del nivel en que las necesidades son analizadas. Hay dos niveles: (i) «necesidades primarias» que residen en los sujetos que son los que reciben real o potencialmente los servicios diseñados y (ii) «necesidades secundarias», que residen en la propia institución. Para este mismo autor un análisis de necesidades es «un análisis formal que muestra y documenta las lagunas o espacios existentes entre los resultados actuales -los que hay- y los resultados

que se desean alcanzar, ordena esas lagunas –necesidades– en un orden prioritario y selecciona las necesidades que se van a satisfacer en el programa». O bien, siguiendo al mismo autor, sería el proceso de descubrir y documentar la discrepancia existente entre «lo que ahora es o está sucediendo y lo que se desea o debería ser». La evaluación de necesidades es una expresión genérica que designa cualquier aproximación sistemática para determinar prioridades de acción futura. La aparición de este tipo de estudios en el ámbito social surge, según Tejedor (1990), por tres razones principales: (i) la justificación del gasto público que demandan de los poderes políticos las fuerzas sociales en un contexto democrático, (ii) a la coyuntura de expansión de servicios sociales que hoy se vive, (iii) y, paradójicamente, la escasez de recursos disponibles para invertir en esos servicios sociales. El análisis de necesidades puede recibir otros nombres como identificación y evaluación de necesidades, análisis previo de la intervención, análisis situacional y diagnóstico de choque.

El análisis de necesidades es una parte integral e indispensable de un ciclo global y sistemático en la planificación, implementación y evaluación de un programa. Constituye el paso inicial en una planificación que incluye la identificación de necesidades, búsqueda de soluciones alternativas, selección de una o más soluciones, diseño del programa, implementación del programa y finalmente la evaluación. Constituye una «relación circular». Así, por ejemplo, el «Modelo CIPP» incluye el análisis de necesidades como un componente de la evaluación del contexto (Stufflebeam y Shinkfield, 1987).

En el ámbito de la educación la mayoría de los modelos han estado fuertemente influenciados por los trabajos de Kauffman (1982). Ha definido el análisis o evaluación de necesidades como «un análisis de discrepancias determinado por dos posiciones extremas: ¿dónde estamos actualmente?, y ¿dónde deberíamos estar? Y, por lo tanto, especifica la discrepancia mensurable o (distancia) entre esos dos polos» (1988: 42). La evaluación de necesidades constituye el primer paso en la implantación de un programa.

Wyson (1983) señala que una de las «finalidades» básicas de un análisis de necesidades consiste en ayudar a los profesionales a tomar decisiones apropiadas acerca de los servicios que deberían ser proporcionados a los clientes.

Son diversos los modelos de análisis de necesidades. Sirvan de ejemplo los propuestos por Cox y otros (1987), el Modelo Deductivo de Kauffman y English (1979), o el modelo CIPP de Stufflebeam y Shinkfield (1987).

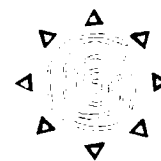
En el contexto universitario el análisis de necesidades debe llevarse a cabo de forma periódica (Gill y Fruelling, 1979), sin embargo, se observó que en la mayoría de los casos no se había hecho lo suficiente en este sentido. En España se han llevado a cabo recientemente algunos como Zamorano y Olivera (1994) en la Universidad Complutense de Madrid y Sánchez García (1998) y Castellano (1995) en la Universidad de Granada.

2. Objetivo

La finalidad de este estudio se centra en analizar las necesidades de orientación y/o información psicológica en grupos de alumnos/as de la Universidad de León y en conocer las características que debe reunir, según la perspectiva del alumnado, el servicio de orientación psicológica que se planifique en la Universidad de León.

3. Metodología

Se ha optado por un estudio de naturaleza «ex post facto», en concreto un diseño descriptivo, basado en la aplicación de un cuestionario (ver Bausela, 2002). La razón por la que optamos por escoger un diseño de esta naturaleza fue porque pretendíamos recoger y analizar la información con un fin exploratorio y poder constituir una aportación previa para orientar futuros estudios.



Los cuestionarios fueron rellenados en el transcurso de un curso organizado por el Instituto de Ciencias de la Educación en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes y Asuntos Sociales. Se les explicó a los estudiantes asistentes la finalidad y propósito del estudio y se subrayó el carácter anónimo y confidencial de las respuestas. El cuestionario fue administrado personalmente por la autora de este escrito, se les explicó el modo de rellenarlo y se solucionaron las dudas que surgieron para su correcta realización.

3.1. Muestra

En este estudio piloto han participado 19 alumnos de la Universidad de León que asistieron a un curso sobre «Técnicas de Estudio y Afrontamiento de Exámenes», organizado por el Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de León y el Vicerrectorado de Estudiantes y Asuntos Sociales. A continuación pasamos a describir las características de este grupo de alumnos/as. Es importante su conocimiento, ya que los resultados no pueden generalizarse ni extrapolarse al resto de la población universitaria, por no ser ésta representativa de la misma.

GÉNERO	Frecuencia	Porcentaje
HOMBRE	3	15,8
MUJER	16	84,2
Total	19	100,0

Fig. nº 1. Distribución de la muestra en función del sexo.

La distribución de la muestra en función del sexo no hace sino poner de relieve que, aquí al igual que la distribución de la población a nivel nacional, las mujeres representan un porcentaje superior al de los hombres en estudios superiores

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
< 20	4	21,1
21 - 25	13	68,4
26 -30	2	10,5
Total	19	100,0

Fig. nº 2. Distribución de la muestra en función de la edad.

Más de la mitad de la muestra (68,4 %) tienen una edad comprendida entre los 21 y los 25 años.

CURSOS	Frecuencia	Porcentaje
PRIMERO	3	15,8
SEGUNDO	7	36,8
TERCERO	6	31,6
CUARTO	2	10,5
QUINTO	1	5,3
Total	19	100,0

Fig. nº 3. Distribución de la muestra en función del curso.

Hay un predominio de estudiantes de segundo curso (36,8 %), seguido de un 31,6 % de estudiantes de tercer curso.

3.2. Instrumento de recogida de datos

El diseño de un cuestionario es la opción elegida como instrumento de recogida de datos ya que es uno de los métodos más ampliamente utilizado en el análisis

de necesidades en educación superior (Sánchez García, 1998; Castellano, 1995). Para Álvarez y otros (1991), el cuestionario es la técnica más usual en la evaluación de necesidades, dado que proporciona datos críticos y útiles siempre que la secuencia de aplicación sea correcta.

El cuestionario diseñado en este estudio está dividido en dos apartados: (i) detectar necesidades de orientación psicológica manifestadas por el propio alumnado; y (ii) conocer las características que según el alumnado debe reunir el servicio que se planifique, a través del cual diseñar programas de intervención.

4. Análisis de datos y resultados

El análisis y la extracción de resultados se realizó con el paquete estadístico SPSS, versión 10.9x. Con objeto de facilitar la exposición de los resultados, los hemos dividido en tres subapartados: necesidades de orientación psicológica, características que el servicio de orientación debe reunir y otros aspectos.

1.1. Necesidades de orientación psicológica

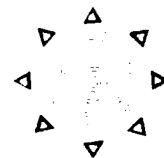
En este segundo estudio piloto y tras este breve comentario con relación a las características del alumnado, comentaremos las necesidades manifestadas por éstos con relación al ámbito de la orientación psicológica.

- Los/as alumnos/as presentan o han presentado en alguna ocasión necesidades con relación a trastornos de ansiedad, como puede ser ansiedad a los exámenes y fobia social.

- Respecto al grado de satisfacción de estas necesidades, se les pidió que las jerarquizaran por su importancia en una escala de 1 a 13. Los resultados obtenidos se han reflejado en la figura 4. Se observa cómo la orientación sexual, las habilidades de autocontrol, los trastornos de alimentación, las adicciones a cualquier tipo de sustancia, los problemas de memoria y atención y, los problemas de ansiedad y personalidad, tienen una mayor importancia para el alumnado en comparación con las necesidades de orientación cuando se sufre otros trastornos relacionados con enfermedades, accidentes, trastornos del sueño, problemas de estado de ánimo y los derivados de la pérdida de algún familiar.

Necesidades de orientación	Priorización en importancia en la satisfacción	
Orientación sexual	13	+
Autocontrol	12	
Alimentación	10	
Adicciones	9	
Memoria atención	8	
HHSS		
Ansiedad	6	-
Personalidad		
Enfermedad	4	
Accidentes	3	
Sueño		
Estado de ánimo	2	
Fallecimiento	1	

Fig. nº 4. Importancia concedida a la satisfacción de las diversas necesidades de orientación psicológica.



1.2. Características que debe reunir el Servicio de Orientación

Seguidamente vamos a ir describiendo las posibles características que podría tener nuestro servicio de orientación en función de la información aportada por el resto del cuestionario.

- **Funciones**

Los/as alumnos/as, de nuestro estudio, consideran que este servicio debe tener las tres funciones, el 50 % de la muestra, un 30 % considera que debe cumplir la función de desarrollo, un 15 % debe cumplir una función terapéutica y un 5 % una función preventiva.

Según los/as alumnos/as, un 19,5 % considera que debe cumplir todas las funciones anteriormente señaladas, un 17,5 % opina que debe cumplir funciones informativas, seguido de un 17,1 % que opina que debe cumplir funciones formativas y de consejo. Las funciones menos valoradas son las de investigación y coordinación y toma de decisiones.

- **Sujetos de la intervención**

La «dimensión personal» de la intervención psicopedagógica viene representada por los destinatarios y por los agentes de la misma.

Los destinatarios («clientes», sujetos receptores...) de la intervención, de forma fundamental y mayoritariamente han venido siendo los alumnos. Progresivamente se observa una tendencia a ir ampliando el rango de beneficiarios posibles de una intervención psicopedagógica.

En nuestro estudio se confirman los resultados obtenidos de otros estudios, según los cuales, un 35,4 % opina que los destinatarios de la intervención deben ser los alumnos, un 27,1 % opina que deben ser el profesorado. La familia es uno de los destinatarios menos considerados en este estudio, 10,4 %, junto con las asociaciones, 14,6 %.

- **Agentes**

En nuestro estudio más de la mitad (52,4 %) opina que deben ser mixtos, entre externos e internos; un 42,9 % opina que deben ser externos a la propia Universidad. Un alumno/a incluso opina que deben ser responsables los organismos públicos.

- **Modelo de intervención psicopedagógica**

La intervención psicopedagógica hoy en día es una realidad que, promovida desde distintos ámbitos administrativos, va abriéndose camino e implantándose progresivamente en el terreno educativo. Este proceso ha dado lugar a una reflexión acerca de los distintos modelos de intervención posibles y ha propiciado un cambio de orientación respecto a los modos de proceder habituales hasta hace algunos años (Miras, 1986).

- **Áreas**

Los estudiantes consideran que este servicio debe abarcar las tres áreas, académica, profesional y personal (59,1 %). Un 22,7 % opina que debe centrarse en el «área académica», un 13,6 % considera que es necesario centrarse en el «área personal» y un 4,5 % en el «área profesional».

- **Ejes vertebradores**

Respecto a los ejes de intervención psicopedagógica, hemos diferenciado tres ejes. Estos ejes tienen un carácter de continuum tal y como hemos querido representar en la figura 5: (i) Con relación al eje de «intervención directa - indirecta» los/as alumnos/as se inclinan por una intervención equilibrada entre directa e indirecta (valor 5). Con relación a la «orientación directa» es el propio

orientador quien actúa con los alumnos, propio de los enfoques clínicos, mientras que en el modelo de orientación indirecta, otra persona, padre o profesor, actúa sobre los alumnos, desarrollando las propuestas del orientador, siendo apropiado en este caso el modelo de counselling. (ii) Con relación al eje de «intervención interna - externa», han optado por una intervención de carácter eminentemente externa (valor 8). Es decir, desarrollada por un profesional que no pertenezca al «staff» de la propia Universidad, podría ser desarrollada, por ejemplo, por un gabinete psicológico privado. (iii) Y con relación al eje relacionado con la forma de «intervención individual - grupal», se inclinan claramente por intervenciones grupales (valor 8), siendo en este caso muy adecuado desarrollar un modelo de orientación por programas a través de servicios.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DIRECTA											INDIRECTA
INTERNA											EXTERNA
INDIVIDUAL											GRUPAL

Fig. nº 5. Ejes vertebradores de la intervención psicopedagógica.

- **Divulgación**

Respecto a las formas de divulgación del servicio, los alumnos consideran los carteles, 22,9 % y los medios de comunicación, 22,9 %, como los más adecuados para dar a conocer la planificación, implantación y funcionamiento de este servicio.

- **Localización**

Con relación a la ubicación física de este servicio, un 79,8 % prefiere que esté situado en el propio campus universitario, mientras que un 15,8 % opina que debe estar situado fuera del mismo. Un alumno nos señala que debe darse a conocer a inicios de curso y que debe incluirse en el sobre de matrícula.

- **Temporalización**

Un 63,2 % opina que se debe atender las necesidades de los/as alumnos/as a lo largo de toda la carrera, seguido de un 21,1 % que opina que debe centrarse en el primer año de vida universitaria.

4.3. Otros aspectos

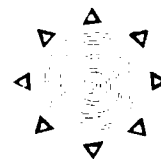
En este último subapartado hacemos referencia a la importancia que tienen para estos estudiantes el desarrollo de un Servicio de Orientación Psicológica como el que pretendemos diseñar y una valoración del cuestionario.

Podemos destacar que un 94,7 % de los asistentes estimaron necesario desarrollar este servicio en la Universidad de León. Un alumno/a, incluso, señaló la importancia de tener asignado un tutor/orientador cada alumno a lo largo de toda la carrera universitaria.

La aplicación de este cuestionario ha sido valorada de forma muy positiva, por un 78,9 % de los alumnos encuestados. Algunos alumnos opinan que este tipo de cuestionarios debe incluirse en el sobre de matriculación y que es necesario dar a conocer esta iniciativa al inicio del curso académico.

5. Conclusiones y propuestas de acción

Como ya señalamos en el inicio de este artículo, el punto de partida en el diseño de un programa y/o servicio está en el análisis del contexto con objeto de



identificar las necesidades que no son atendidas (Álvarez González, 2001). Es necesario establecer un buen diagnóstico de la situación, ya sea psicológico, profesional o cualquiera que sea, para que partiendo de este diagnóstico podamos diseñar programas de intervención lo más ajustados posible a las necesidades y características interindividuales del alumnado, tratando de dar las respuestas más adecuadas y ajustadas a todas y a cada una de ellas.

Los servicios de orientación son una respuesta a estas necesidades. Son varias las propuestas que se están desarrollando actualmente en el contexto nacional, las cuales pueden servirnos de referente, véase la propuesta de Salmerón (1996), para quien un servicio de orientación universitario debe ser es una estructura integrada en el ámbito de decisión de la estructura orgánica de la Universidad, dirigido fundamentalmente al alumnado, se concreta en acciones de asesoramiento, formación e investigación de carácter preventiva y prospectiva. El Gabinete Psicopedagógico de Orientación de la Universidad de Granada (Castellano, 1995) pretende ser un servicio de orientación a la comunidad que mejore las condiciones en que los estudiantes acceden a estudios universitarios y desarrollen la carrera en las condiciones más óptimas a la vez que le ayude a integrarse mejor en los contextos sociales que se relacionan con su vida (Salmerón y López, 2000). De reciente creación podemos destacar el SOCU de la Universidad de Cuenca (Rincón, Bayote, García y Argudo, 2000). Según Watts & Van Esbreck (1997), en general, los servicios de orientación y asesoramiento están más fuertemente establecidos en los países del norte de Europa que en los del sur de Europa, pero éstos se han desarrollado también, especialmente en Italia y en España.

Hemos optado por adoptar una postura ecléctica, un modelo de intervención que nos permite una intervención directa sobre grupos que presenta la particularidad de considerar el análisis de necesidades como paso previo a cualquier planificación, y una vez detectadas y priorizadas dichas necesidades, diseñar programas de intervención que den satisfacción a las mismas (Castellano, 1995); nos estamos refiriendo al «modelo de intervención por programas a través de servicios».

Este estudio, como se anuncia en el título, es un estudio piloto; son por esto muchos los aspectos susceptibles de mejora. Se ha utilizado como una única fuente de obtención de datos, el alumnado, al igual que Castellano (1995), y un único instrumento de análisis de necesidades, un cuestionario en fase experimental.

Somos conscientes de las limitaciones que supone el empleo de un único instrumento de recogida de datos, como así afirman Altschuld y Witkin (2000) quienes realizan una compilación de estudios de diversos autores que se basan en varias fuentes de datos (Demarest et al., 1984). Apoyándonos en estos estudios y en los argumentos propuestos Altschuld y Witkin (2000), junto con las orientaciones que en relación a las técnicas de detección y priorización de necesidades nos proporciona Pérez Campanero (1991: 42-44), profundizaremos en posteriores estudios en el desarrollo de otras técnicas, como la bola de nieve o la técnica del diamante, y el desarrollo de grupos de discusión. Estas técnicas han sido desarrolladas de forma exitosa por Correa, Axpe, Jiménez, Riera y Feliciano (1995).

Partiendo de los resultados proporcionados por este estudio piloto podemos concluir afirmando que los estudiantes demandan de la institución universitaria propuestas, iniciativas y servicios que les permitan avanzar en su proceso de desarrollo, ser más maduros, lograr una mayor preparación personal y aumentar su capacidad para enfrentarse a nuevas situaciones personales. Hasta estos momentos la Universidad se había centrado de forma única en la atención a la dimensión intelectual del estudiante en el contexto universitario, olvidando sistemáticamente, aspectos tan importantes del comportamiento humano como los personales, sociales, éticos y culturales.

6. Agradecimientos

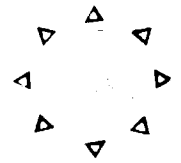
Mi gratitud al Vicerrectorado de Estudiantes y de Asuntos Sociales y al Instituto de Ciencias de la Educación, en concreto al responsable de la formación del profesorado D. Francisco Fernández Álvarez, por todas las facilidades prestadas en pasar el cuestionario y a todos los alumnos anónimos que han participado en este estudio.

Nota

¹ Este estudio se enmarca dentro del desarrollo de la tesis doctoral «Diseño y Desarrollo de un Servicio de Orientación y Asesoramiento psicológico a la diversidad en el contexto de la Universidad de León», codirigida por Dr. D. Delio del Rincón Igea y Dr. D. Dionisio Manga Rodríguez de la Universidad de León.

Referencias

- ALTSCHULD, W.J. y WITKIN, B.R. (2000): *From needs to action. Transforming needs into solution strategies*. United States of America, Sage Publications.
- ÁLVAREZ GONZÁLEZ, M. (Coord.) (2001): *Diseño y evaluación de programas de educación emocional*. Barcelona, CISS-Praxis.
- ÁLVAREZ GONZÁLEZ, M. et al. (1991): «La evaluación en los programas de orientación: Evaluación del contexto y del diseño», en *RIE*, 17 (9); 49-82.
- BAUSELA HERRERAS, E. (2002): «Diseño y aplicación de un cuestionario de detección de necesidades de orientación psicológica en un grupo de alumnos/as de la universidad de León en fase piloto», en *Revista de psicodidáctica*, 14; 115-130.
- CASTELLANO MORENO, F. (1995): *La orientación Educativa en la Universidad de Granada. Evaluación de necesidades*. Granada, Servicio de publicaciones de la Universidad de Granada.
- CORREA, A.D.; AXPE, M^a, A.; JIMÉNEZ D.A.; RIERA, C. y FELICIANO, L. (1995): «Dimensiones de la intervención psicopedagógica: El papel de los métodos de investigación», en *Revista de Investigación Educativa*, 26; 33-92.
- COX, F.M. & OTROS (1987): *Strategies of Community Organization*. Itasca, Illinois, F.E. Peacock Publisher, Inc.
- DEMAREST, L., HOLEY, L. & LEATHERMAN, S. (1984, October): *The use of multiples methods to assess continuing education needs*. Paper presented at the annual meeting of the Evaluation Network, San Francisco.
- GILL, S.J. & FRUELLING, J.A. (1979): «Needs assessment and the design of service delivery systems». *Journal of College Student Personnel*, 20; 322-328.
- KAUFFMAN, R.A. (1982): *Identifying and solving problems: A system approach*. University Associates. San Diego, California.
- KAUFMAN, R.A. & ENGLISH, F.W. (1979): *Needs Assessment Concept and Application*. Englewood Cliffs, New York, Educational Technology Publications.
- RINCÓN IGEA, DEL B.; BAYOT MESTRE, A.; GARCÍA FERNÁNDEZ, A. & ARGUDO GÓMEZ, S. (2000): «El servicio de orientación universitaria de Cuenca: Justificación y Trayectoria». En SALMERÓN, V. & LÓPEZ, V.L.: *Orientación Educativa en las Universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario; 269-272.
- SALMERÓN PÉREZ, H. (1996): *Los servicios de orientación en la Universidad; Procesos de creación y desarrollo*. Informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI.



-
- SALMERÓN PÉREZ, V. & LÓPEZ, V.L. (2000): *Orientación Educativa en las Universidades*. Granda, Grupo Editorial Universitario.
- SÁNCHEZ GARCÍA, M^a.F. (1998): «Las funciones y necesidades de la orientación en la Universidad. Un estudio comparativo sobre las opciones de universitarios y profesionales», en *Revista de Orientación y Psicopedagogía*, 9 (15); 87-106.
- STUFFLEBEAM, D.L. & SHINKFIELD, A.J. (1987): *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Madrid, Paidós - MEC.
- TEJEDOR, F.F. (1990): «Perspectiva metodológica del diagnóstico y evaluación de necesidades en el ámbito educativo», en *Revista de Investigación Educativa*, 8, (16); 15-37.
- WATTS, A.G. & VAN ESBROECK, R. (1997): *New skills for new futures: Higher Education Guidance and Counselling Services in the European Union*. Vupress, Bélgica.
- WYSONG, H.E. (1983): *Needs Assessment in Counselling. Guidance and Personnel Services*. ERIC/Counseling and Personnel Services Clearinghouse, School of Education, The University of Michigan, Ann Arbor.
- ZAMORANO, P. & OLIVEROS, L. (1994): *Análisis de necesidades en los alumnos de primer curso en la Facultad de Educación*. XV Congreso Internacional de Recursos Humanos, Orientación y Mercado Laboral, Madrid.

Esperanza Bausela Herreras
*es Becaria de investigación del Departamento de Filosofía
y Ciencias de la Educación de la Universidad de León.
Correo electrónico: dfcebh@unileon.es*