

# La mejora del engagement en la universidad: La e-orientación como contribución a una europa inclusiva

Pilar Colás-Bravo, Juan De-Pablos-Pons, Teresa González-Ramírez,  
Jesús Conde-Jimenez, Alicia González-Pérez y José Antonio Contreras-Rosado

*Universidad de Sevilla (España)*

pcolas@us.es, jpablos@us.es, tgonzale@us.es, jconde6@us.es,

aliciagp@us.es, josconros@alum.us.es

## **Resumen**

Este paper está basado en la aportación presentada en un Symposium del 'I Congreso Internacional Envolvimento dos Alunos na Escola: Perspetivas da Psicologia e Educação', celebrado en Lisboa<sup>1</sup>. Se presentan algunos resultados sobre factores asociados al abandono y el engagement de los estudiantes universitarios, obtenidos en el desarrollo de un Proyecto Europeo (Stay-In). Este proyecto tiene como objetivo principal proporcionar servicios educativos, incluyendo la e-orientación, para mejorar el engagement de los estudiantes universitarios europeos. El proyecto está financiado por el programa Lifelong Learning Programme Erasmus Multilateral Projects de la Unión Europea. En él participan Italia, Hungría, España, Inglaterra, la Unión Europea de Estudiantes y la Red Europea de Aprendizaje a Distancia y E-Learning. La educación inclusiva, el aprendizaje a lo largo de la vida y la investigación empírica son factores asociados al engagement universitario y constituyen el marco conceptual que fundamenta esta propuesta. La metodología aquí presentada está referida al estudio desarrollado en la Universidad de Sevilla (España), partner de este proyecto; e incluye diferentes fases y procedimientos: a) diagnóstico de las necesidades de asesoramiento universitario, que se ha realizado mediante un cuestionario online, b) análisis de los servicios de orientación y asesoramiento universitario, disponibles en las universidades participantes en este proyecto, c) revisión documental de buenas prácticas en asesoramiento universitario, d) identificación de aspectos relevantes a incluir en planes para fomentar el engagement, e) diseño de una plataforma online con servicios universitarios y f) pilotaje y puesta en marcha de la misma. Aquí se presentan algunos avances de los resultados obtenidos específicamente en la Universidad de Sevilla, respecto a factores asociados al abandono y el engagement universitario que son relevantes para considerarlos en las propuestas educativas de intervención. Por otra parte, el análisis de los servicios de asesoramiento y apoyo educativo disponibles actualmente en la Universidad de

Sevilla, pone el foco sobre aspectos que requieren ser cubiertos. Estas dos fuentes de información sirven de base para el diseño de los servicios educativos de e-orientación a incluir en la plataforma del proyecto Stay-In que será objeto de experimentación. Como conclusiones de este estudio se propone un modelo explicativo, así como algunas propuestas educativas fundamentadas en la investigación sobre el abandono y el engagement, que deben incluirse en los servicios de e-orientación. Se culmina con una valoración de la necesidad de un cambio de modelo de las instituciones universitarias para fomentar la inclusión y dar respuesta a las demandas de la sociedad del conocimiento.

**Palabras clave:** universidad, engagement, abandono universitario, e-orientación, inclusión.

## 1. Introducción

Esta aportación se basa en el Symposium presentado como en el I Congresso Internacional Envolvimento dos Alunos na Escola: Perspetivas da Psicologia e Educação, expone un avance de resultados del Proyecto de Investigación Europeo “Student guidance at university for inclusion - Stay-In” (Ref: 526600-LLP-1-2012-IT-Erasmus-Esin). Se trata de un proyecto de dos años de duración cofinanciado por el Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea, en el que participan como socios tres universidades europeas: Universidad de Macerata (Italia), Universidad de Tecnología y Economía de Budapest (Hungría) y la Universidad de Sevilla (España). Empresas internacionales de investigación y consultoría: ARCOLA Research (Inglaterra), MELIUS (Italia) y LYNX (Italia). Y las redes internacionales “Unión Europea de Estudiantes” y la “Red Europea de Aprendizaje a distancia y E-Learning”. Este proyecto tiene como objetivo diseñar y proponer un servicio de orientación continua, incluyendo orientación online (e-orientación), a los estudiantes de educación universitaria para contribuir a mejorar su engagement y evitar así el abandono de colectivos de estudiantes con riesgo de exclusión.

En este texto se presentan algunos avances de resultados obtenidos específicamente en la Universidad de Sevilla (España), socio de este proyecto. Por un lado, se realiza una revisión científica y un estudio empírico para identificar factores o variables asociadas al abandono y el engagement universitario que son relevantes para incorporarlas en las propuestas educativas de intervención. Y por otra, se muestran los servicios de asesoramiento y apoyo educativo disponibles actualmente en la Universidad de Sevilla (España). Estos estudios se realizan combinando la metodología de análisis bibliográfico documental, con la metodología de los grupos de discusión (focus group). Estas dos fuentes de información, aportan las bases en las que fundamentar los servicios educativos de

e-orientación a incluir en la plataforma del proyecto Stay- In. Este servicio será objeto de pilotaje y experimentación en la siguiente fase del proyecto. Los aspectos que se desarrollan a continuación se corresponden con tres dimensiones de nuestro estudio:

La primera, denominada *“La problemática del abandono universitario en España; variables y factores explicativos a considerar en la intervención educativa”* presenta el panorama científico de la investigación sobre el abandono universitario, identificando las variables más relevantes asociadas al mismo. Esta sistematización es importante para fundamentar el diseño de prácticas educativas que faciliten el *engagement* de los estudiantes universitarios.

La segunda, *El engagement de los estudiantes universitarios: Modalidades y estrategias*, muestra factores que los alumnos universitarios asocian al engagement en sus estudios. A través de una investigación cualitativa se identifican algunas modalidades de engagement, así como las fuentes de motivación y estrategias que utilizan los estudiantes para mantener el engagement y evitar la deserción.

La tercera, *“Los servicios de apoyo de las universidades para facilitar el engagement de los alumnos universitarios”* analiza los servicios de orientación universitaria existentes en la Universidad de Sevilla (España) destinados a apoyar a los estudiantes universitarios en su trayectoria académica. Estos servicios pretenden aumentar las tasas de éxito académico y profesional así como facilitar el engagement en su carrera académica.

Este paper se cierra con unas conclusiones referidas a algunas líneas de actuación educativa dirigidas a potenciar el engagement de los alumnos universitarios.

## **2. La problemática del abandono universitario**

En este apartado se presenta el panorama del fenómeno del abandono universitario, así como resultados científicos de las investigaciones actuales sobre esta temática. Su objetivo es identificar, a través del estado de la cuestión, los factores en los que podrían incidir la orientación universitaria para mejorar el *“engagement”* de los alumnos universitarios y reducir las tasas de abandono.

## ***2.1 El abandono de los estudios universitarios***

El abandono universitario es un fenómeno que tiene repercusiones tanto individuales como sociales y costes importantes a nivel económico, académico y pedagógico. De ahí que la reducción de las tasas de abandono universitario sea uno de los objetivos a incluir en las políticas educativas internacionales y nacionales. Conviene clarificar que en la bibliografía científica se identifican dos tipos de abandono: el abandono transitorio y el definitivo. El abandono transitorio implica que los estudiantes, pasados dos cursos académicos, retoman sus estudios, se matriculan en otra carrera o cambian de universidad. El abandono definitivo implica una desvinculación definitiva con la formación universitaria (Villar, Vieira, Hernández & Nunes, 2012).

Los estudios estadísticos sobre porcentajes de abandono universitario, son recurrentes en organismos e instituciones públicas. Un estudio del Consejo de Coordinación Universitaria (Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, PNECU) constata que un 26% de los estudiantes universitarios dejan sus estudios o cambian de carrera. También la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico), en el último informe elaborado, con datos de 2010, indica que la tasa de graduación universitaria en España es del 30%, inferior a las de OCDE (39%) y la UE (40%). También un informe de la Comisión Europea (2010) señala que España, aunque en los últimos años se observa una disminución de las tasas de abandono, llegando a un 26,5%, respecto al 30% indicado en años anteriores, todavía se encuentra muy lejos de alcanzar las metas establecidas en el ranking mundial, que en Europa se estable en un 10% para el año 2020.

La cuantificación económica del gasto que supone el abandono universitario también ha sido objeto de estudio por parte de Dolado (2010). En este informe se cuantifica en 8.238 millones de euros anuales el coste económico del abandono universitario en España. Más o menos el 0.75% del Producto Interior Bruto. Estas cifras son indicadores claros de la extensión y la repercusión de este fenómeno. De ahí que en la actualidad las universidades pongan en marcha políticas, planes y acciones estratégicas dirigidas a reducir las tasas de abandono universitario. Así por ejemplo, el Consejo de Universidades en España, promueve la experimentación de sistemas tutoriales para estudiantes de nuevo acceso a la universidad, con objeto de mejorar la atención, orientación y rendimiento de los estudiantes en las titulaciones universitarias. Además de la repercusión económica del abandono, otros estudios se centran en averiguar qué variables podrían explicar el fracaso y/o posterior abandono escolar. A esta temática dedicaremos el apartado siguiente.

## ***2.2 El estado de la cuestión sobre el abandono universitario. Modelos y enfoques.***

La investigación sobre el abandono en la universidad ha favorecido varias líneas de trabajo. Los conocimientos se dirigen por un lado a la identificación de modelos teóricos causales y por otra a explorar el peso explicativo de variables y factores de muy distinta índole sobre este fenómeno. Esta profusión de aportaciones nos lleva a la conclusión que la deserción universitaria, es un fenómeno complejo, en el que inciden multiplicidad de variables, de carácter multidimensional a la vez que cambiantes a lo largo del tiempo. El abandono no puede atribuirse a una única causa. Por otro lado, existe una gran diversidad de variables que pueden afectar a los sujetos. Por tanto, podemos afirmar que el estudiante que fracasa en sus estudios universitarios no lo hace por un motivo generalizado y común a todo el alumnado sino que, existen múltiples factores que entran en juego a la hora de provocar esa situación y no siempre tiene por qué ser el mismo para todos. Tampoco el abandono se presenta de igual forma en todas las titulaciones, ni los motivos por los que se abandona son extensibles a todas las ramas de conocimiento. De ahí que la diversidad del fenómeno lleve a una gran multiplicidad de enfoques y modelos explicativos: modelos sociológicos (Spady, 1971), adaptativos (Tinto, 2005), psicológicos (Bean, 1980), pedagógicos (González, Álvarez, Cabrera & Bethencourt, 2007), económicos, etc. Cada enfoque y modelo prioriza un determinado tipo de variables, generando esquemas explicativos no convergentes. De ahí que en la actualidad contemos con numerosas aportaciones científicas, y observemos la necesidad de una sistematización u organización de las mismas. Esta se hace necesaria tanto para una comprensión holística del fenómeno, como para la fundamentación de estrategias de intervención educativa. Para este propósito nos servimos de la Teoría Ecológica del Desarrollo Humano de Bronfenbrenner. (2002). Este modelo nos permite integrar variables procedentes de distintos contextos de referencia. Los resultados obtenidos de esta sistematización se exponen en la tabla 1.

**Tabla 1:** Factores relacionados con el abandono universitario\*

<b>Factores</b>	
<b>Personales</b>	Insatisfacción con la carrera Expectativas erróneas Situaciones personales sobrevenidas Estrategias de estudio ineficaces Conocimientos previos insuficientes Desajuste entre capacidades y exigencias académicas Estilos de aprendizajes ineficaces Falta de compromiso con la meta Falta de motivación intrínseca Falta de disciplina en el estudio Pobre desempeño académico
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Relación con compañeros Relación con profesores Escasa participación en actividades extracurriculares Falta de apoyo académico Ausencia de servicios de apoyo al estudiante
<b>Institucionales</b>	Excesiva carga académica Repetición o suspenso de asignaturas Exigencias académicas excesivas Ambiente inadecuado Escasa utilidad profesional de los contenidos académicos Metodologías de enseñanza deficientes Escasas e inadecuadas asesorías académicas Deficiente planificación e integración académica Poco prestigio de la carrera Deficiencias en los planes de estudio
<b>Macrosistema</b>	Falta de ayudas financieras Pobres salidas laborales de la carrera Políticas de igualdad insuficientes Escasos o inadecuados recursos y apoyos académicos Situación socioeconómica familiar Educación de los padres

\*La relación de estudios y autores de la que se deriva esta síntesis desborda la extensión de este texto.

De la lectura de la tabla anterior se desprende que los factores que afectan al abandono universitario, pueden agruparse en cuatro niveles: personales, interpersonales, institucionales y macroestructurales. En el primer grupo se relacionan los factores de índole personal que la investigación empírica ha identificado. Como podemos ver en la tabla 1, los factores personales que tiene un peso importante en el abandono están relacionados con conocimientos previos, capacidades, motivación, destrezas, expectativas, etc. Es decir, facetas que tienen que ver con la experiencia previa al ingreso en la universidad y al conocimiento de la realidad universitaria. En la dimensión de relaciones interpersonales,

se destaca la importancia de las relaciones entre compañeros y profesorado, así como la falta de apoyo específico a las demandas académicas del estudiante. Gran número de variables competen al ámbito institucional. Estas se refieren básicamente a las condiciones de estudio y al diseño curricular. Es precisamente en esta dimensión donde las universidades tienen mayor campo de actuación y pueden fundamentar sus estrategias de apoyo al estudiante. El último grupo, macrosistema, aglutina variables de carácter estructural, tales como políticas de igualdad, becas, recursos económicos, etc. Aspectos todos ellos relacionados con las políticas educativas. La sistematización de variables asociadas al abandono universitario, aquí presentada, resulta de gran utilidad para diseñar planes de intervención educativa. Cuestión que abordamos en el siguiente epígrafe.

### ***2.3 Propuestas educativas derivadas de la investigación sobre el abandono universitario.***

Basándonos en la información presentada en el apartado anterior y apoyándonos en las investigaciones educativas sobre estrategias pedagógicas que inciden positivamente en una mayor implicación de los alumnos en sus estudios, formulamos las propuestas educativas que presentamos a continuación. En la tabla 2 se sistematizan algunas propuestas de intervención educativa destinadas a paliar o reducir el abandono universitario y fomentar el engagement de los universitarios.

**Tabla 2.** Propuestas de Intervención para evitar el abandono universitario \*\*

Ámbitos de actuación	Propuestas de intervención
Factores económicos y socioculturales	Mayor inversión en becas y ayudas económicas Adecuación de la formación a demandas sociales y culturales Proyección laboral de las titulaciones universitarias
Factores institucionales	Curso de orientación académica en el primer año Mejora en planes de orientación universitaria Creación de la figura del alumno mentor Mejorar los planes de estudio Orientación vocacional Mejora de los métodos pedagógicos Programas de tutorías
Factores de interacciones sociales universitarias	Mejora en la comunicación e interacción entre el alumnado Mejora en la comunicación e interacción entre el profesorado Mejoras en el apoyo interpersonal al alumnado en los primeros años Mejoras en la comunicación con los Servicios de orientación académica
Factores relacionados con el alumnado	Mejorar las estrategias de aprendizaje Evaluación de los conocimientos académicos previos Fortalecer la resiliencia Ajuste entre capacidades y exigencias académicas Apoyar un mejor desempeño académico Posibilitar y propiciar la elección vocacional de la carrera Expectativas realistas sobre la carrera Situaciones personales

\*\* La relación de estudios y autores de las que se deriva esta síntesis desborda con mucho el objeto de este texto.

Este esquema constituye una guía para el diseño de la plataforma de e-orientación del proyecto Stay-In. En ella se incluyen servicios pedagógicos destinados a reforzar las dimensiones y variables identificadas como esenciales para paliar el abandono universitario, así como fomentar el *engagement* de los estudiantes. El epígrafe siguiente desarrolla precisamente el fenómeno del *engagement*, arrojando luz sobre las claves del éxito académico.

### **3. El engagement de los estudiantes universitarios: modalidades y estrategias.**

El concepto de *engagement* a diferencia de lo expuesto anteriormente, focaliza su objeto de estudio sobre los factores que comprometen, implican y son facilitadores del estudio para que el estudiante pueda afrontar su trayectoria académica con éxito. En este apartado se presenta el concepto de *engagement*, así como las líneas de investigación científicas sobre esta temática. También se exponen



los resultados de un estudio cualitativo sobre los motivos y modalidades de engagement que utilizan los estudiantes universitarios en la Universidad de Sevilla.

### ***3.1 Concepto de engagement***

El engagement se ha convertido en los últimos años en un concepto de amplio uso en el ámbito empresarial, siendo más reciente y menos conocido su análisis en el contexto académico. Vinculado en sus orígenes al concepto de burnout, ha sido el desarrollo que en los últimos años ha sufrido la psicología positiva, lo que nos ha permitido focalizar su estudio hacia las cualidades que permiten a las personas y comunidades prosperar (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Según Casuso-Holgado (2011) las connotaciones fundamentales del engagement se refieren a la vinculación, la implicación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo y la energía en relación con lo que se hace. Aunque no existe acuerdo entre los profesionales sobre el significado del concepto. La acepción más ampliamente difundida es la que relaciona la actividad que se desarrolla en diferentes contextos con la vinculación psicológica que proporciona (Salanova & Llorens, 2008). El engagement se define desde esta perspectiva como *“un estado mental positivo relacionado con el trabajo y que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción. En lugar de un estado momentáneo y específico, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente y penetrante que no se centra en un objeto en particular, evento, persona o comportamiento”* (Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker, 2002:74). En este trabajo se plantea el uso del engagement desde una perspectiva institucional. Es decir, su mejora implica fortalecer el compromiso y la implicación de cada estudiante con su universidad.

### ***3.2 Modelos teóricos y líneas de investigación sobre el engagement***

A partir de una revisión de la literatura científica especializada, hemos identificado dos modelos teóricos aplicados al estudio del engagement; un primer modelo de carácter psicológico y otro de tipo intervencionista. Estos modelos a su vez se concretan en líneas de investigación focalizadas en diferentes aspectos o componentes.

El modelo que hemos denominado de carácter psicológico hace referencia tanto a factores externos como internos al sujeto que influyen en el engagement, así como a los obstáculos que impiden o dificultan su aparición. Dentro de este modelo psicológico enmarcamos el modelo de espiral positivo. Trabajos de investigación en esta línea (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002; Salanova, Martínez, Bresó, Llorens y Grau, 2005; Salanova, Bakker y Llorens, 2006; Caballero,

Abello y Palacio, 2007; Salanova y Schaufeli, 2009) aportan evidencia empírica sobre la existencia de la teoría de los “círculos virtuosos” donde la autoeficacia, es decir la creencia de los individuos en sus propias capacidades para realizar un trabajo con éxito, influye directamente en los niveles de engagement y éste a su vez en las creencias de éxito futuras. Este modelo, se nutre de la Teoría Social Cognitiva de Bandura (1997) según la cual la autoeficacia de un individuo predetermina el éxito de sus acciones o conductas. Este autor afirma que la confianza que el sujeto tenga en sus propias habilidades o capacidades le ayudará a manejar con eficacia las posibles situaciones estresantes que puedan aparecer. Salanova y otros (2005) propone la existencia de un círculo virtuoso entre las variables “éxito en los estudios” y “bienestar psicológico” a partir del cual se concluye que a mayor éxito en el pasado, aumenta la creencia de eficacia académica, y mayor bienestar psicológico; lo que a su vez, redundará en mayor éxito futuro.

Dentro de este modelo, se identifica una línea de trabajo más centrada en el sujeto y que denominamos psicocéntrica, y otra que se vincula al estudio de los factores externos al sujeto y que denominamos psicosocial. La línea psicocéntrica incluye los estudios anteriormente mencionados (Bandura, 1997 y Salanova y otros, 2005) en los que a nivel psicológico se analizan las correlaciones que existen entre los recursos personales intrínsecos, es decir, aquellas habilidades emocionales propias de los sujetos, (como puede ser la inteligencia emocional, la autoeficacia o la felicidad...) y los niveles de burnout y/o engagement que tienen los sujetos (Extremera y Durán, 2007). En la línea psicosocial se estudian factores externos al sujeto, variables que no dependen de él, pero que influyen en los niveles de engagement (Martínez y Salanova, 2003; Montgomery y otros, 2003).

El modelo intervencionista se dirige hacia la intervención en las organizaciones con el objetivo de potenciar el engagement o bien facilitar su aparición. Los trabajos de investigación ligados a este modelo, elaboran conclusiones dirigidas a desarrollar propuestas teóricas de intervención de carácter preventivo para fomentar el engagement, tanto a nivel individual como organizativo (Martínez y Salanova, 2003; López y Moreno, 2013). Se pretende impulsar el bienestar psicológico y promover cómo enfrentar las experiencias traumáticas (Menezes de Lucena 2006).

Tras el análisis de los diferentes modelos y líneas de investigación planteados, se concluye que las variables hasta ahora estudiadas se han dirigido a medir los niveles de engagement y a comprobar empíricamente el carácter multifactorial de este constructo. De otra parte, numerosos estudios analizan la correlación existente entre estos constructos con variables intrínsecas o extrínsecas al sujeto; entre otras, la inteligencia emocional, la felicidad, la autoeficacia, los niveles de estrés percibidos por el sujeto o su influencia en el bienestar psicológico subjetivo. En los últimos años han proliferado los estudios realizados a nivel organizacional, sobre la influencia de diferentes programas de intervención aplicados (coaching, mindfulness...) en las organizaciones. Se persigue detectar buenas prácticas para mejorar los niveles de engagement y analizar el impacto que éste puede tener en el sujeto y en la organización en su conjunto.

### **3.3 Sistematización de las variables asociadas al engagement: hacia un modelo centrado en las percepciones de los estudiantes universitarios.**

Del apartado anterior, se deduce la necesidad de estudiar el engagement desde un enfoque holístico y educativo. Desde esta perspectiva, se plantea un diseño metodológico de corte cualitativo basado en la teoría ecológica del desarrollo humano de Bronfenbrenner para identificar las variables asociadas al abandono universitario y el engagement desde la visión única y singular que cada estudiante tiene a partir de los contextos en los que como estudiante universitario participa. Esta teoría considera que el ambiente en el que el individuo se desarrolla y sus interacciones influyen directamente en el desarrollo de la persona. Según Bronfenbrenner (2002), el ambiente ecológico donde la persona se desarrolla es concebido “como una disposición seriada de estructuras concéntricas, en la que cada una está contenida en la siguiente. Estas estructuras se denominan micro-, meso-, exo- y macro- sistemas”. Se utiliza la técnica de los “grupos de discusión” para conocer las visiones que los estudiantes construyen en estos contextos de interacción desde su cotidianidad, es decir, conocer el punto de vista de los estudiantes sobre aquellas variables que hacen que se “*enganchen*” más a la universidad.

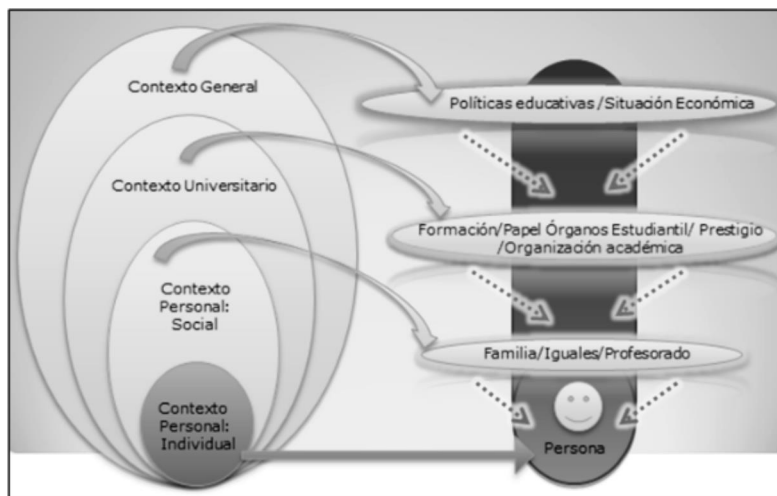
Para ello, partimos de una cuestión inicial, ¿Qué podemos aprender de los estudiantes que tienen éxito en la universidad? Responder a esta pregunta nos va a permitir obtener una taxonomía de variables o factores facilitadores de engagement con un gran valor prospectivo de cara a reducir las tasas de abandono. Los resultados obtenidos a partir de la realización de grupos de discusión con estudiantes de diferentes perfiles y titulaciones nos ha permitido identificar las variables asociadas a cada contexto.

A nivel general (Macro), los resultados indican que existen un grupo de variables que hacen referencia a la influencia que tienen las políticas educativas en el engagement de los estudiantes. Se señala que las políticas deben estar orientadas a una enseñanza de calidad, así como favorecer una política de becas que apoyen al estudiante. Además, el alumnado incide en que estas políticas deben servir de base para articular un sistema universitario flexible, que permita compatibilizar trabajo y estudios. Los estudiantes consultados consideran que todos estos aspectos son variables generadoras de engagement.

En el contexto universitario (Meso), el alumnado identifica tres factores fundamentalmente: 1) sentido y utilidad de la formación recibida; 2) el papel mediador de los órganos de representación estudiantil, y 3) el valor y/o prestigio social de la titulación que cursen. El primero lo fundamentan en la necesidad de desarrollar un aprendizaje significativo que tenga un valor prospectivo. De los órganos de representación estudiantil destacan la importancia de que este grupo de iguales los escuche, apoye, oriente y guíe en sus actuaciones como conocedores de la cultura universitaria a la que ellos se incorporan. A nivel institucional disponer una organización académica y administrativa

flexible que se adapte a la variabilidad de situaciones que el estudiante presenta, también influye en el engagement universitario.

El contexto personal (Micro), se sostiene en tres pilares fundamentales que hacen referencia al sistema de interacción social: profesorado, grupo de iguales y familia; cada uno de ellos aportan al estudiante una base para que se asienten sentimientos, valores y actitudes que de acuerdo con la literatura especializada tienen un valor predictivo con el engagement. La figura 1 que se presenta a continuación sintetiza el conjunto de variables identificadas:



**Figura 1.** Variables que inciden en el engagement del alumnado universitario.

De la lectura de este gráfico, se puede observar cómo el nivel de engagement que tengan los estudiantes es el resultado del conjunto de interacciones que convergen a lo largo de su trayectoria académica; de cómo el estudiante module ese conjunto de interdependencias dependerá su sistema emocional y su capacidad para afrontar las situaciones que devengan. En este flujo continuo, los servicios de orientación de las universidades juegan un papel crucial; este será el objetivo del próximo apartado.

#### **4. Los servicios de apoyo de las universidades para facilitar el engagement de los alumnos universitarios.**

Llegado este punto, es importante conocer qué tipo de apoyo ofrecen los servicios de orientación en las universidades y que facetas cubren. Los resultados, anteriormente presentados, sacan a la luz dimensiones clave que han de abordarse en los servicios de orientación universitaria para dar respuesta a las necesidades de los estudiantes. Estos apoyos son esenciales para fomentar una universidad inclusiva, en tanto pueden incidir en variables que son claves tanto en la deserción

como en el compromiso de los estudiantes con sus estudios universitarios. De ahí que nuestro siguiente objetivo es analizar y presentar los servicios de orientación y asesoramiento que ofrece la Universidad de Sevilla (tabla 3).

**Tabla 3.** Servicios de Orientación de la Universidad de Sevilla

Servicios/recursos de orientación de la Universidad.	Momento		
	Acceso	Durante	Salida
Información sobre el plan de estudios, cursos, exámenes, etc.	X	X	
Programa Pórtico de orientación e información	X		
Asistente virtual: servicio de acogida a nuevos estudiantes	X		
Información sobre el procedimiento de acceso a la universidad	X		
Información para la realización de pruebas de acceso a la universidad	X		
Información sobre matrícula (trámites a seguir...)	X	X	
Información sobre traslados de expediente, convalidaciones...		X	
Guía del estudiante de la Universidad de Sevilla	X	X	
Guía de centros y titulaciones	X		
Información sobre becas y ayudas	X	X	
Información sobre centros de idiomas	X	X	
Información sobre bibliotecas	X	X	
Apoyo para problemas de estudio con los horarios (por ejemplo, exámenes)		X	
Información de cómo cambiarse de curso y asignatura		X	
Unidad de atención a estudiantes con discapacidad		X	
Asesoría Psicológica y Social		X	
Asesoría Pedagógica		X	
Asesoría Jurídica		X	
Asesoramiento vocacional		X	
Apoyo a necesidades específicas de aprendizaje		X	
Apoyo a cuestiones familiares		X	
Programa de intercambio lingüístico		X	
Bolsa de alojamiento y vivienda	X	X	
Programa Forma Joven		X	
Club de Meditación universitaria		X	
Programas de prevención de drogas		X	
Información a antiguos alumnos y egresados			X
Programa Euroempleo.			X
Servicio de orientación e inserción profesional			X
Portal ICARO			X
US Emprende			X

Como puede observarse, la Universidad de Sevilla presta servicios de apoyo al estudiante en tres momentos: en el acceso a la universidad, durante sus años académicos y para su salida profesional. Cabe destacar, por tanto, que cuenta con servicios para todas estas etapas. No obstante, estos servicios tienen básicamente un carácter informativo, olvidándose variables, que según hemos mostrado anteriormente, tienen un gran efecto modulador en el engagement del estudiante, tales como el apoyo de sus iguales y el acompañamiento de los profesores. Por tanto vemos necesario en el diseño de la plataforma Stay-In se incorporen herramientas tecnológicas que posibiliten una mayor interactividad interpersonal, tales como, redes sociales, chats y foros. El uso de estas tecnologías propiciará, a su vez, un cambio en la cultura universitaria, al otorgar un mayor protagonismo a todos los miembros de la comunidad universitaria. El hecho de otorgar una mayor agencialidad al alumnado, redundará en la activación de una universidad inclusiva. De esta manera la Universidad pasa de ser una institución receptora, a una comunidad de aprendizaje, construida y deconstruida permanentemente por el conjunto de todos los miembros que la integran. Un ejemplo de cultura activa, vital e inclusiva.

## **5. Conclusiones Generales**

Uno de los principales retos actuales que tienen las universidades es el de reducir las tasas de abandono estudiantil e identificar los factores de exclusión. Por tanto es necesario contemplar la gran diversidad de situaciones, contextos, demandas y perfiles de su alumnado. Ello implica contribuir con políticas eficaces a la inclusión, especialmente de colectivos desfavorecidos, de manera que las instituciones universitarias deben estar comprometidas con las demandas sociales. La transición de una universidad homogénea a una universidad que atienda a la diversidad pasa por la innovación y la experimentación de nuevos modelos pedagógicos. La orientación universitaria puede jugar un gran papel en esta transición. Por otra parte las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden jugar un papel de activación clave en estos cambios. El proyecto Stay-In tiene una clara vocación innovadora al proponer la experimentación de nuevos modelos pedagógicos universitarios favorecedores de la inclusión. Los resultados presentados en esta aportación sirven de base científica para apoyar las propuestas de e-orientación que se diseñarán y experimentarán en breve en distintas universidades europeas en España, Italia y Hungría.

Entre los resultados concretos esperados del proyecto aquí presentado podemos destacar a corto plazo la creación de un sistema tecnológico de e-orientación y asesoramiento para las universidades europeas, que incluye procesos, métodos y herramientas destinadas a la inclusión de colectivos sociales con riesgo de exclusión.

La realización de este trabajo nos ha permitido obtener información científica significativa en base a la cual sustentar las iniciativas presentadas en este paper, y consecuentemente plantear las siguientes conclusiones:

La investigación sobre la problemática del abandono en la universidad (Corominas, 2001; Cabrera, Bethencourt, González y Álvarez, 2006; Dolado, 2010) saca a la luz la necesidad que tienen los estudiantes de recibir un apoyo continuo durante el desarrollo de sus estudios, identificándose factores y variables a considerar. La creación de una plataforma de e-orientación en el marco del proyecto Stay-In, tiene el objetivo de cubrir posibles lagunas en las universidades europeas y ofrecer acompañamiento, proponiendo el aprovechamiento tanto de los recursos internos como externos de los que disponen.

También las variables que hemos identificado como facilitadoras del engagement son una fuente valiosa para orientar los servicios de asesoramiento de las universidades europeas. Por tanto, el abandono académico y el engagement constituyen las dos caras de una misma moneda, que han de considerarse a la hora de apostar por una universidad inclusiva, criterio a su vez asociado al éxito y calidad de las universidades.

La necesidad de abordar el estudio del abandono y el engagement desde un enfoque educativo y holístico supone conocer los factores que afectan al éxito y a la no deserción de los estudiantes en distintos contextos de interacción; esto es esencial para fundamentar las propuestas de intervención educativa incluidas en los planes estratégicos de las universidades.

Este contexto científico, nos sugiere la necesidad de replantear el papel de los servicios de orientación universitarios actualmente existentes. Y apostar por propuestas innovadoras e inclusivas, más atentas a las nuevas necesidades, contextos específicos y peculiaridades personales de los alumnos universitarios. Situaciones, a su vez derivadas, de los nuevos contextos sociales, económicos y tecnológicos que estamos viviendo en la actualidad.

En línea con lo anterior, la transformación de los servicios de orientación y tutorización de las universidades para dar respuesta a las demandas derivadas de una nueva sociedad del conocimiento, deben evolucionar hacia dinámicas integradoras y flexibles, basadas en enfoques holísticos que permitan incorporar la adaptación a las necesidades de los estudiantes y el aprendizaje a lo largo de la vida. Ello exige la creación de una nueva cultura universitaria basada en los principios de “comunidades de aprendizaje”.

Desde estos referentes, la orientación se concibe como un apoyo personalizado para cada estudiante con objeto de hacer frente a las dificultades que, en ocasiones, conducen a la desvinculación o el abandono. Ofrecer una orientación para la inclusión, supone ir más allá de un modelo informativo y unidireccional, lo que implica la participación de toda la comunidad universitaria. No solo los alumnos

aprenden y necesitan orientación. También los profesores aprenden de las necesidades que plantean los estudiantes y necesitan asesoramiento. Pero además la propia institución universitaria aprende de las demandas y necesidades que se le plantean. Todo ello permite desarrollar y avanzar en los servicios de que disponen las universidades. Se trata, en suma, de manejar la idea de una comunidad inteligente que constantemente aprende, o lo que es lo mismo, una comunidad de aprendizaje.

## Referencias

- Bandura, A.** (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: Freeman.
- Bean, J.P.** (1980). Dropouts and turnover. The synthesis and test of a causal model of student attribution. *Research in Higher Education*, 86, 155-187.
- Bronfenbrenner, U.** (2002). *The Ecology of Human Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Caballero, C., Abello, R. & Palacio, J.** (2008). Relación del Burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25 (2), 98-111.
- Cabrera, L., Bethencourt, J., González, M. y Álvarez, P.** (2006) Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 12 (1) 105-127.
- Casuso-Holgado, M.J.** (2011). *Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. Tesis Doctoral. Málaga: SPICUM Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga.
- Comisión Europea.** (2010). Europa 2020: Una estrategia para el crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Bruselas: COM.
- Corominas, E.** (2001). La transición a los estudios universitarios. Abandono o cambio en el primer año de universidad. *Revista de Investigación Educativa*, 19 (1) 127-151.
- Dolado, J. J.** (2010). La Educación en la encrucijada. En A. Cabrales, J. J. Dolado, F. Felgueroso & P. Vázquez (Coord.), *La crisis de la economía española. Lecciones y propuestas*. Madrid: FEDEA.
- Extremera, N. & Durán, A.** (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 342, 239-256
- González, M. C., Álvarez, P. R., Cabrera, L. & Bethencourt, J. T.** (2007). El abandono de los estudios universitarios: factores determinantes y medidas preventivas. *Revista Española de Pedagogía*, LXV, 236, 71-85.
- Latiesa, M.** (1992). *La deserción universitaria*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.



- López, L. & Moreno, J.** (2013). The coaching process as enhancers of engagement. *Tourism & Management Studies*, 2, 536-550.
- Martínez, I. M. & Salanova, M.** (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, 330, 361-384.
- Menezes de Lucena, V.A.** (2000). *El estrés laboral (Burnout) en cuidadores formales de ancianos*. Tesis doctoral inédita. Universidad de Salamanca.
- Montgomery, A., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Den Ouden, M.** (2003). Work-home interference among news-paper managers: Its relationship with Burnout and Engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16 (2), 195-211.
- Salanova, M., Bakker, A. & Llorens, S.** (2006). Flow at work: evidence for an upward spiral of personal and organizational resources. *Journal of Happiness Studies*, 7, 1-22.
- Salanova, M., Martínez, I. M., Bresó, E., Llorens, S., & Grau, R.** (2005) Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. *Anales de Psicología*, 21, 170-180.
- Salanova, M. & Llorens, S.** (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M. & Schaufeli, W.** (2009). *El engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Spady, W.** (1971). Dropouts from higher education; toward an empirical model. *Interchange*, 2(3), 38-62.
- Tinto, V.** (2005). Taking Student Success Seriously; Rethinking the First Year of College. In *Ninth Annual Intersession Academic Affairs Forum*, California State University Fullerton, 19 (2), 5-9.
- Villar, A., Vieira, M. M., Hernández, F. & Nunes, A.** (2012). Más que abandono de estudios, trayectorias de reubicación universitaria. Aproximación comparada al caso español y portugués. *Revista Lusófona de Educação*, 21, 139-162.