



## LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN EL PROCESO DIDÁCTICO UNIVERSITARIO. ESTUDIO DE CASOS

**María Teresa Tortosa Ybáñez**

Profesora Asociada LOU. maite.tortosa@ua.es

**Salvador Grau Company**

Profesor Titular de Universidad. salvador.grau@ua.es

**Ignacio Javier Navarro Soria**

Profesor Asociado LOU. ignasi.navarro@ua.es

**José Daniel Álvarez Teruel**

Profesor Contratado Doctor. josedaniel.alvarez@ua.es

Universidad de Alicante. Facultad de Educación

*Fecha de recepción: 28 de enero de 2011*

*Fecha de admisión: 10 de marzo de 2011*

### RESUMEN

La diversidad es una característica que está presente en todos los ámbitos sociales, y es un deber ineludible atenderla adecuadamente. El sistema educativo, especialmente, debe ser sensible a esta situación, adoptando las medidas necesarias para responder a este principio. Dentro de esta línea de trabajo, el objetivo principal de nuestra investigación es conocer las estrategias y acciones que en el contexto universitario se planifican para potenciar y facilitar los resultados de aprendizaje en el alumnado con necesidades de algún apoyo educativo, estableciendo una relación con estrategias y acciones utilizadas en otros tramos de la enseñanza. Como docentes, asumimos que el proceso didáctico sin atender la diversidad es un fracaso anunciado. Por ello, debemos identificar la atención, orientación y asesoramiento que el estudiante recibe, y en que medida interviene la institución universitaria, el docente y los canales de interacción que se establecen.

Este trabajo de investigación se contextualiza en la Universidad de Alicante, desarrollando una metodología de estudio de casos, analizando la situación previa, la evolución del proceso de atención a la diversidad, el historial académico del alumnado, y los cambios más significativos que se producen en la transición al mundo universitario.

**Palabras clave:** atención a la diversidad, apoyo educativo, orientación, estrategias.



## LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN EL PROCESO DIDÁCTICO UNIVERSITARIO. ESTUDIO DE CASOS

### ABSTRACT

Diversity is a feature that is present in all social areas, and is an inescapable duty to respond adequately. The education system in particular must be sensitive to this situation, taking steps to address this principle. Within this line of work, the main objective of our research is to understand the strategies and actions which in the university context are planned to enhance and facilitate learning outcomes in students with education needs some support, linking strategies and shares used in other segments of education. As teachers, we assume that the learning process without addressing diversity is a predictable failure. Therefore, we must identify the care, guidance and advice which the student receives, and when University is involved, the teacher and interaction channels that are established.

This research is contextualized in the University of Alicante, developing a case study methodology, analyzing the situation before the evolution of the process of attention to diversity, students' academic history and the most significant changes that occur in the transition to university.

**Keywords:** attention to diversity, educational support, guidance, strategies.

### 1.- INTRODUCCIÓN: LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD HA LLEGADO A LA UNIVERSIDAD.

Cuando la LOGSE introdujo la "diversidad" en las aulas nadie se imaginó que ponía en marcha un largo proceso, ni mucho menos que sería irreversible, como el tiempo ha demostrado, a pesar de los incrédulos y de los obstáculos que surgieron y que lamentablemente se manifiestan en la actualidad. Desde los primeros niveles del Sistema Educativo Español, este concepto, transformado en principio por la legalidad educativa vigente, ha actuado como un "tsunami" que poco a poco se ha ido adueñando de los espacios educativos. Y en realidad, la adopción de este principio por parte de la legislación educativa española no era más que la confirmación de algo que la sociedad ya tenía asumido gracias al proceso de democratización que estaba sufriendo: que las personas somos distintas y tenemos distintas necesidades y formas de actuar, y que el sistema educativo, como servicio público, debe darle respuesta.

A pesar de todos los obstáculos, la creencia y su turbulenta puesta en práctica fue avanzando poco a poco hasta llegar a la Universidad. Quien hubiera dicho a tanto escéptico que vaticinaba desde el principio un fracaso inminente, argumentando en ello su inmovilismo, que la "diversidad" llegaría a ser universitaria algún día.

Mucho se ha escrito desde entonces sobre este tema, por lo que hoy nos podemos permitir delimitar conceptualmente el tema sin grandes riesgos, a pesar de la complejidad y las distintas interpretaciones a que puede dar lugar el concepto. Desde el concepto más amplio de diversidad, argumentado por la expresión "diversos somos todos", existe un amplio abanico de posibilidades definitorias, que pasan por acepciones como variedad, semejanza, diferencia. Aunque nosotros, para nuestros fines, preferimos una segunda acepción como la apuntada por Buendía (1990) relativa a la abundancia, al concurso de varias cosas distintas. Esta es la riqueza de la diversidad, lo que aporta, no la versión negativa que se empeña en verla como un elemento de segregación.

Sea como fuere, lo que nos interesa a nosotros es constatar que cualquier ámbito educativo "atiende la diversidad" cuando aprovecha las diferencias en beneficio del desarrollo individual y colectivo de las personas (Bayot, Rincón y Hernández, 2002). La complejidad del concepto de "diversidad" se debe al espectro tan amplio que abarca. Y sin embargo, se ha minimizado identificando históricamente y erróneamente la diversidad con la deficiencia o el déficit. Es una parte del concepto, y posiblemente la más popular, porque fue la que generó la puesta en marcha del proceso. Por eso se utiliza la atención a la discapacidad como sinónimo de atención a la diversidad.



## DESAFÍOS Y PERSPECTIVAS ACTUALES DE LA PSICOLOGÍA EN EL MUNDO ADULTO Y ENVEJECIMIENTO

Y en ese punto estamos cuando introducimos la atención a la diversidad en el contexto universitario. La primera curiosidad, o necesidad, sería saber cuántas personas afectadas por alguna discapacidad llegan a la Universidad. Nos asombraría la pobreza de la respuesta (Girón, 1997). Y los pocos que llegan sufren las consecuencias de un nivel educativo que segrega y excluye, como sucediera anteriormente en otros niveles, aunque con la diferencia de la no obligatoriedad, lo que puede dilatar aun más el proceso. El punto de partida debe ser el desarrollo del principio de igualdad de oportunidades, proporcionando al alumnado los recursos necesarios para desarrollar el derecho a la educación que garantiza nuestro sistema legislativo.

La “diversidad” es cada vez mas visible en el ámbito universitario. Es un buen momento para el inicio de un proceso de atención coherente, aprovechando su riqueza y paliando sus carencias en beneficio de todos.

### **2.- DESARROLLO DE LA CUESTIÓN.**

La presión que va ejerciendo la presencia, cada vez mayor, de alumnado con necesidades individuales de ayuda en el contexto universitario, hace que sus estructuras tengan que ir adaptándose a lo inevitable: la atención a la diversidad.

Centramos nuestro discurso en el ámbito educativo en que queremos contextualizar la investigación: la Universidad de Alicante. En primer lugar nos ocuparemos del desarrollo normativo en torno al cual se articula la atención a la diversidad universitaria, para continuar con las medidas que, en este contexto, ha generado la Universidad de Alicante, haciendo especial referencia al Programa de atención al alumnado con discapacidad. Y por último, antes de pasar al estudio del caso, nos vamos a permitir presentar la forma en que trata este tema otra institución universitaria, la Universidad Jaime I de Castellón.

#### **2.1.- NORMATIVA BÁSICA DE LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN LA UNIVERSIDAD.**

La falta de tradición universitaria en temas de atención a la diversidad hace especialmente complejo buscar referencias normativas. No obstante, existe alguna documentación que nos puede servir como base legislativa, aunque centrada en el “déficit” (concepto restringido de diversidad). Presentamos la información en formato de cuadro, estableciendo normativa general y normativa de la Universidad de Alicante.

##### **ATENCIÓN AL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD. NORMAS GENERALES LEY 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos.**

Los minusválidos que cursen estudios universitarios, cuya minusvalía les dificulte gravemente la adaptación al régimen de convocatorias establecido con carácter general, podrán solicitar la ampliación de su número en la medida que compense su dificultad, y los centros deberán concedérselas. Las pruebas se adaptarán a las características de la minusvalía que presente el interesado, sin rebajar el nivel exigido.

##### **REAL DECRETO 696/1995, de 28 de abril, de ordenación de la educación del alumnado con necesidades educativas especiales. Art. 18, p. 1:**

“Para garantizar el principio de igualdad de oportunidades, las universidades públicas [...] facilitará a este alumnado el acceso a las instalaciones y a las enseñanzas con el fin de que puedan proseguir sus estudios”.

**La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades LOU, recoge brevemente en el artículo 46 los derechos del alumnado:**



## LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN EL PROCESO DIDÁCTICO UNIVERSITARIO. ESTUDIO DE CASOS

“*Título VIII. De los estudiantes. Art. 46.-b) Derechos y deberes de los estudiantes: La igualdad de oportunidades y no discriminación, por circunstancias personales o sociales, incluida la discapacidad, en el acceso a la Universidad, ingreso en los centros, permanencia en la Universidad y ejercicio de sus derechos académicos*”.

**REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.**

### **Art. 14. Acceso a las enseñanzas oficiales de Grado.**

5. “Las universidades dispondrán de sistemas accesibles de información y procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las enseñanzas universitarias correspondientes. Estos sistemas y procedimientos deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares.”

### **Art. 17. Admisión a las enseñanzas oficiales de Máster.**

3. Estos sistemas y procedimientos deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.

### **Art. 20. Admisión a las enseñanzas de doctorado.**

2. Estos sistemas y procedimientos deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.

## **ATENCIÓN AL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD. UNIVERSIDAD DE ALICANTE**

Los **Estatutos de la Universidad de Alicante** incluyen referencias sobre el tema:

- Capítulo III “Estudiantes”; Sección 2ª Derechos y Deberes; Artículo 171; apartado n):

“No ser discriminados por circunstancias personales o sociales, incluida la discapacidad, en el acceso a la Universidad, ingreso en los centros, permanencia en la Universidad y ejercicio de sus derechos académicos.”

- Capítulo III “Estudiantes”; Sección 2ª Derechos y Deberes; Artículo 173; punto 3:

“La Universidad adoptará las acciones necesarias encaminadas a conseguir la plena integración en la comunidad universitaria de los estudiantes con discapacidades físicas, psíquicas, o sensoriales.”

## **VOLUNTARIADO**

Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado

## **2.2.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE.**

Tomando como referencia la documentación presentada, y alguna otra, referente a la “atención a la diversidad”, la Universidad de Alicante desarrolla una serie de acciones sobre este tema que hemos organizado en dos apartados:

### **Medidas generales de atención a la diversidad del alumnado:**

El Programa acción tutorial (Instituto de Ciencias de la Educación).

El Programa de orientación psicoeducativa (Centro de Apoyo al Estudiante).

El Programa de orientación y atención social (Centro de Apoyo al Estudiante).

El Programa de acogida (Vicerrectorado de relaciones institucionales).



## DESAFÍOS Y PERSPECTIVAS ACTUALES DE LA PSICOLOGÍA EN EL MUNDO ADULTO Y ENVEJECIMIENTO

El Programa de igualdad de género (Centro de Apoyo a la Mujer)

### **2. Medidas específicas de atención al alumnado con necesidades especiales:**

Programa de apoyo a personas extranjeras (Relaciones Internacionales).

Programa de atención al alumnado con discapacidad (C. Apoyo al Estudiante).

Programa de voluntariado (Centro de Apoyo al Alumnado).

Existen distintos órganos que desarrollan medidas concretas que se pueden considerar de atención a la diversidad. No existe una unidad o servicio que coordine o canalice toda esta actividad, como sucede en otras universidades. Aunque el peso fundamental del trabajo relacionado con el alumnado con necesidades educativas especiales lo desarrolla el Centro de Apoyo al Estudiante (CAE), organismo que forma parte del Secretariado de Prácticas Empresa y Apoyo al Estudiante, unidad del Vicerrectorado de Alumnado.

El CAE de la Universidad de Alicante cuenta con un equipo multiprofesional de psicólogos, trabajadores sociales y administrativos, y desarrolla ayudas y programas para que las personas con discapacidad puedan superar las barreras físicas y de acceso a la comunicación. Entre ellos encontramos:

Los Programas de incorporación de alumnado con discapacidad y de acompañamiento, realizan un plan personalizado según las necesidades del alumno/a para que pueda seguir con normalidad sus estudios.

Plan de accesibilidad, para el que tienen elaborados mapas sobre la detección de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de comunicación, y planos con indicaciones de los accesos y aparcamientos reservados.

Plan de atención al alumnado con discapacidad auditiva, con un préstamo de ayudas técnicas, como emisoras de FM, papel autocopiativo y mesas adaptadas, y un servicio de intérprete de lengua de signos.

Programa de voluntariado, en el que se ofrece la oportunidad de ayudar a las personas con necesidades especiales.

Programas para toda la comunidad universitaria que dan repuesta a la diversidad de forma global: asesoramiento psicológico, educativo, sexológico y social.

Como hemos apuntado anteriormente, y por cuestiones de espacio, sólo nos podemos ocupar de profundizar en el Programa de atención al alumnado con discapacidad, y el de voluntariado, objeto de nuestra investigación. Para sintetizar la información presentamos el programa en forma de cuadro.

### **PROGRAMA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD**

Desarrollado por el Centro de Apoyo al Estudiante (CAE)

Su finalidad es garantizar un tratamiento equitativo y la igualdad de oportunidades para cualquier miembro de la comunidad universitaria con algún tipo de discapacidad.

Los objetivos que pretende son:

Acoger a cualquier miembro de la comunidad universitaria que presente algún tipo de discapacidad, muy especialmente de los alumnos/as de nueva matriculación.

Promocionar la accesibilidad arquitectónica y comunicativa en el ámbito universitario.

Atender y asesorar técnicamente en temas de discapacidad a quien lo requiera.

Sensibilizar y formar a la comunidad universitaria sobre el tema de la discapacidad, para compartir la responsabilidad ayudar cualquier persona a proseguir su desarrollo personal, académico y profesional sean cuales fueren sus dificultades de partida.

Colaborar en el desarrollo normativo y curricular que garantice la equidad y la igualdad de oportunidades para todos y no sea discriminatorio para los discapacitados/as.



## LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN EL PROCESO DIDÁCTICO UNIVERSITARIO. ESTUDIO DE CASOS

Promocionar la inserción laboral de personas discapacitadas dentro y fuera de la comunidad universitaria, para contribuir a su inclusión social.

Investigar para contribuir a la mejora de la calidad de vida, la promoción, la inclusión y el desarrollo de las personas discapacitadas.

**Plan de actividades** (encuadradas en tres momentos claves):

**a) La incorporación:** antes y durante las PAU; al matricularse; y en las primeras semanas de clase. Antes de la incorporación a la Universidad, en los exámenes de selectividad, asesorar y acompañar a los agentes implicados en las pruebas: tribunal, estudiantes y exámenes. La responsabilidad de la adaptación de las pruebas es única y exclusivamente del Secretariado de Acceso, y se ha de hacer la solicitud con antelación.

**b) El acompañamiento de alumnado durante los estudios:** se valora junto al alumno/a con discapacidad y el profesorado las adaptaciones de acceso al currículo necesarias para garantizar un seguimiento normalizado de las clases.

**c) La salida e inserción sociolaboral al concluir los estudios:** realización de prácticas en empresas e instituciones.

### PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Desarrollado por el Centro de Apoyo al Estudiante (CAE)

El objetivo fundamental es fomentar el voluntariado para apoyar a compañeros/as con necesidades especiales que, por distintos motivos, puedan necesitar ayuda por estar atravesando una crisis, presentar algún tipo de discapacidad, proceder de otro país y precisar mejorar su idioma; o simplemente hacer amigos.

**Las actividades** desarrolladas se centran en el ámbito universitario, extra-universitario, y lingüístico.

### 2.4.- EXPERIENCIAS DE OTRAS UNIVERSIDADES: UNIVERSIDAD JAUME I.

Como apunta Torres (2000) las acciones para la diversidad que desarrollan las universidades españolas son variadas, y todas ellas giran en torno a: estudios y acciones sobre barreras arquitectónicas en los edificios y campus universitarios para mejorar las condiciones de accesibilidad, movilidad y transporte mediante convenios con otras instituciones; elaborar el censo de estudiantes con discapacidad y sus características; apoyo en el estudio; tareas de concienciación ante la diversidad de los miembros de la comunidad universitaria; ayudas técnicas; programas de inserción sociolaboral; acción tutorial especializada: prácticas en empresas; programas de adaptación; acciones de diversificación curricular.

Como ejemplo de tareas de atención a la diversidad centralizadas en torno a una unidad especializada presentamos el trabajo de la Universidad Jaume I de Castellón. La actividad gira en torno a la Unidad de Apoyo Educativo (USE), que es un servicio de la dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes y Ocupación, y que tiene como objetivo ofrecer una respuesta personalizada y eficiente ante las necesidades tanto del alumnado como del profesorado.

Está compuesta por los Servicios de: información; orientación; estudiantes con necesidades educativas especiales; formación del profesorado; e innovación educativa.

Las tareas fundamentales que desarrollan las agrupan en:

**Tareas de orientación antes de acceder a la Universidad.** Cuentan con el Programa de transición hacia la universidad «Transita», con todo un abanico de acciones de orientación.

**Tareas de orientación durante los estudios en la Universidad.** Actividades, programas y acciones para que el alumnado aproveche al máximo su paso por la Universidad, como el Programa Rendimiento Académico y el Plan de Acción Tutorial Universitario (PATU).



## DESAFÍOS Y PERSPECTIVAS ACTUALES DE LA PSICOLOGÍA EN EL MUNDO ADULTO Y ENVEJECIMIENTO

**Asesoramiento personalizado.** Tareas de orientación al finalizar los estudios en la Universidad para facilitar al alumnado la incorporación al mundo laboral.

**Estudiantes con Necesidades Educativas Específicas.** Este programa da apoyo académico a los miembros de la comunidad universitaria con necesidades educativas especiales (NEE) y al profesorado (orientación universitaria, pruebas de acceso a la universidad, estudios universitarios, etc.). Consideran NEE las relacionadas con discapacidad sensorial auditiva o visual, movilidad reducida o discapacidad motora, enfermedades crónicas, problemática psíquica/psicológica, situaciones personales difíciles, incapacidad temporal (fracturas, operaciones, rehabilitación, etc.) y necesidades referentes a la inmigración o la diversidad sociocultural que repercuten directamente en el estudio o trabajo académico.

### 3.- ESTUDIO DE CASOS.

En este apartado pretendemos mostrar los resultados obtenidos durante el curso 2010-2011 con el caso de un estudiante que en la actualidad cursa segundo curso en la titulación de Magisterio. El análisis de esta experiencia nos ha permitido contrastar y comprender la situación en la que un estudiante se encuentra cuando manifiesta necesidad de apoyo educativo al mismo tiempo que comprobar los mecanismos que se ponen en marcha de la institución. Todo ello con la finalidad de contribuir a la mejora de los resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje y conseguir lo que a primera vista debiera ser un hecho: el principio de normalización, ya promulgado en anteriores sistemas educativos.

#### 3.1. Historia del caso.

Esta experiencia se contextualiza en la Universidad de Alicante, en la Titulación de Magisterio, en el momento que se inicia la docencia durante el curso 2010-2011 en una asignatura troncal de segundo año. Los datos y opiniones que aportamos pertenecen a la experiencia directa con el caso, a la observación de las situaciones que han ido surgiendo a lo largo del proceso y a las tutorías presenciales realizadas durante el período de impartición de la asignatura.

Planteamos tres momentos relevantes en la obtención de los datos que se recabaron durante el período lectivo:

En el inicio: Situación espontánea y fortuita. Desconocemos que tenemos un caso de atención y necesidad de apoyo educativo. Intuimos que la alumna necesitaba ayuda debido a la observación directa en estos días y por la experiencia en la atención a la diversidad acumulada en la profesión docente en la enseñanza dentro y fuera del contexto universitario. Transcurridos quince días lectivos la alumna nos entrega un documento en sobre cerrado que llega a través del servicio CAES donde se nos indica la discapacidad que se le reconoce a la alumna, sus necesidades y dejando abierto el ofrecimiento de orientación. La alumna tiene reconocida una discapacidad que, en relación a los aspectos curriculares, le dificulta seguir el ritmo normal de las clases, le produce lentitud en la comprensión de textos y requiere tiempo para responder a cuestiones mediante el lenguaje escrito. Así mismo, puede darse la situación que ante estímulos externos reaccione de forma desmesurada y desencadene cuadros de ansiedad. El Servicio CAES recomienda unas orientaciones generales para la realización de exámenes. Se observa la presencia de dos estudiantes que orientan y guían a la alumna pero no tenemos constancia que estén ejerciendo de tutores.

Durante el proceso: A partir del primer mes de cursar la asignatura, siguiendo las orientaciones del CAES la presentación de la materia se realiza con soporte visual y letra en cursiva, estableciendo un mayor seguimiento con la alumna a través de tutorías virtuales y presenciales. La alumna nos manifiesta su preocupación por la entrega del trabajo práctico y por la realización de la prueba escrita para el examen de la asignatura. Teme que su lentitud en la respuesta le perjudique los resulta-



## LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN EL PROCESO DIDÁCTICO UNIVERSITARIO. ESTUDIO DE CASOS

dos en la asignatura. La alumna y sus dos compañeros ponen de manifiesto que se dan apoyo pero no tenemos el dato de la tutorización hasta el momento final de la asignatura.

En el tramo final del proceso: Acordamos con la alumna la entrega de prácticas, el tiempo de realización de la prueba escrita en el período de exámenes y consideramos su propuesta de ubicación en el aula para el día de la prueba.

### 3.2. Análisis de la información

En el caso que ha conducido nuestra actuación y objeto de nuestro estudio constatamos en opinión de la alumna:

La atención y asesoramiento recibido a nivel institucional por parte del CAES, lo valora positivamente. Nos destaca que llega al servicio sin orientación ni conocimiento del mismo. Su preocupación e interés por poder tener la carrera que desea la llevan a una búsqueda que en principio fue a ciegas y de servicio en servicio. Si bien manifiesta la necesidad de mayor apoyo institucional en los momentos que un docente no atiende su necesidad y manifiesta una incompreensión a pesar de mediar desde el propio servicio. Finalmente la decisión de adaptación en algún aspecto del proceso de enseñanza-aprendizaje queda en manos del docente aunque esta decisión afecte negativamente al alumno.

El apoyo recibido a nivel de estudiantes ha sido fundamental. Dos estudiantes acompañan a la alumna desde el inicio de la carrera de forma voluntaria. Posteriormente los dos estudiantes se incorporaron al programa que pertenece la alumna y en la actualidad, forman parte del programa CAES en calidad de tutores de la misma. La tutorización que han llevado a cabo estos alumnos ha sido fundamental para este caso y se ha visto reflejado en la obtención de resultados.

La orientación y asesoramiento recibido por parte de los docentes, en opinión de la alumna, globalmente es satisfactoria. Expresa que en un 30% del total de docentes con los que ha cursado alguna disciplina, sí ha tenido alguna dificultad debido a la negativa del profesorado a atender las consideraciones emitidas por ella misma o porque se ha obviado las orientaciones que ha emitido el servicio CAES.

A pesar de estos obstáculos que a nuestro juicio no debieran de haberse producido, la opinión y percepción de la alumna es de valoración positiva al apoyo recibido, tanto a nivel institucional como en la interacción con el profesorado. Destaca de forma excepcional la labor realizada por sus dos compañeros.

En nuestra opinión como docentes tras la experiencia con el caso hemos constatado que si bien la información básica se ofrece desde el servicio, llega una vez iniciado el período lectivo, resulta escasa y debiera haber tenido un seguimiento durante el proceso. La respuesta al alumno queda a expensas de la buena voluntad del profesorado, dejando a la alumna al amparo de las buenas voluntades ante la negativa de un docente de seguir las orientaciones del CAES.

## 4.- CONCLUSIONES.

A través de la historia, la diversidad ha buscado la normalización en todos los ámbitos y se ha encontrado con múltiples problemáticas que se han producido y se plantean, aún en la actualidad, en el ámbito social, en las relaciones personales y en las acciones que se desarrollan en el ámbito institucional.

La enseñanza universitaria ha obviado durante mucho tiempo que está inmersa en lo social y que la realidad grupal es diversa, por lo que las soluciones, las intervenciones y la respuesta educativa no pueden subsanarse sobre la base uniforme de principios de actuación pedagógica.

Nos encontramos con la dificultad mayor, las actitudes cerradas que, a nuestro juicio, han sido



## DESAFÍOS Y PERSPECTIVAS ACTUALES DE LA PSICOLOGÍA EN EL MUNDO ADULTO Y ENVEJECIMIENTO

y son la base de muchos conflictos y obstáculos. La experiencia nos muestra que no basta con el establecimiento de programas y normas; la actitud egoísta de docentes encorsetados en su clase magistral, así como las actitudes insolidarias y la falta de colaboración entre docentes, estudiantes e instituciones generan la casi totalidad de la mayor fuente de problemas con los que se encuentra un estudiante que requiere de apoyo educativo en la universidad.

La atención a la diversidad es un hecho innegable y constatamos su reconocimiento en los servicios que se le ofrecen al alumno. De la misma forma afirmamos que es necesario un mayor refuerzo de estos programas y de la coordinación que se establece con los docentes.

El itinerario de un alumno con necesidades de apoyo educativo no debiera depender de la voluntad de nadie, este no es criterio válido ni pedagógico. La respuesta a las necesidades educativas del alumno en cualquier tramo de la enseñanza es un derecho innegable. Éste, no debe pedirse, ni debe convertirse en una búsqueda hacia lo desconocido para el alumno.

Los resultados obtenidos nos llevan a la conclusión que la diversidad es un proceso en construcción que requiere de estructuras y creencias más sólidas en la enseñanza universitaria.

Nuestros agradecimientos a Lucía Dolores Martín Velasco, Pascual José Coloma Vera y Julián Gómez Calvente.

### 5.- BIBLIOGRAFIA.

- Bayot Mestre, A., del Rincón Igea del, B. & Hernández Pina, F (2002). Orientación y atención a la diversidad: descripción de programas y acciones en algunos grupos emergentes. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 8, 1
- Buendía Eisman, L. (1990). Evaluación y atención a la diversidad. En Salmerón Pérez, H. (coord.): *Evaluación educativa. Teoría, metodología y aplicaciones en áreas de conocimiento*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Díaz Sánchez, F.A. (2000). Importancia de la orientación educativa en la atención a la diversidad de alumnos/as con necesidades educativas especiales. Narración de experiencias. En V. Salmerón & V.L. López (coord.). *Orientación Educativa en las Universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Girón, A. (1997). Los servicios de apoyo para estudiantes con necesidades específicas: una visión Europea. En Alcantud Marín, F. (coord.). *Universidad y Discapacidad*. Valencia: Liso.
- Granados Martínez, A. (2000). ¿Tiene cabida la diversidad en la Universidad?. En V. Salmerón & V.L. López (coord.). *Orientación Educativa en las Universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Torres González, J.A. (2000). El papel de las instituciones universitarias en la creación y desarrollo de servicios de orientación y apoyo para estudiantes con discapacidad. En V. Salmerón & V.L. López (coord.). *Orientación Educativa en las Universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario.

#### Fuentes electrónicas:

Universidad de Alicante. Centro de apoyo al estudiante. Apoyo a estudiantes con discapacidad.

Recuperado el 8 de marzo de 2011, de:

<http://web.ua.es/es/cae/p-discapacidad/apoyo-a-estudiantes-con-discapacidad.html>

