

UN PASO MÁS HACIA LA ORIENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

Prados Gallardo María del Mar
Núñez de la Torre María
Gallardo Soler M^a Ángeles
Alicina Lazcano Ainhoa

RESUMEN

Recogemos aquí una experiencia llevada a cabo dentro del **Servicio de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla**: “atender a las demandas de las alumnas y alumnos con relación al trámite de matriculación”. Se trata por tanto, de un proyecto inserto dentro de un propósito más amplio como es el de la **Orientación y la Calidad Universitaria**.

En este trabajo presentamos los resultados de las demandas recibidas y atendidas por nuestras mesas informativas, con el fin de demostrar la eficacia de las mismas así como la necesidad de su existencia como servicio de asistencia a la comunidad universitaria inserto en cada una de las facultades que acoge nuestra Universidad.

ABSTRACT

In this paper it is presented an experience developed in the “**Servicio de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla**”, what is a counselling service in order to attend the demands from university students about the proceedings to be a regular student at the university. Then, it is a project that is part of a broader aim at the university which is directed to manage the counselling of students and a better quality of university services.

Here there are presented the results related to demands received and solved by the service, to show the effectiveness of the service, its usefulness and, further on, the need for it to exists inside regular structures at the different faculties.

INTRODUCCIÓN

El individuo se va desarrollando poco a poco a lo largo de toda su vida, por lo que la orientación no puede ir **destinada** tan sólo al contexto escolar sino **a cualquier contexto** donde se desarrolle la persona a lo largo de todo el ciclo vital, ya que la **finalidad última** de la orientación es el **desarrollo de la personalidad integral del individuo**¹ (desarrollo personal, profesional y social) con objeto de que sean capaces de **autoorientarse** ellos mismos.

Es precisamente en este marco teórico en el que surge el **Servicio de Orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla**. Este servicio de asistencia a la comunidad universitaria ha sido aprobado en Junta de Facultad, y como uno de sus objetivos y actividades propuestas se encuentra precisamente la creación de mesas informativas para atender a las posibles dudas del alumnado ante el proceso de matriculación.

¹ Véase por ejemplo Monereo y Solé, 1996

Para cubrir este objetivo se ha contado con el trabajo voluntario de tres Licenciadas en Psicopedagogía y una estudiante del último curso de dicha titulación.

Podríamos resumir los objetivos específicos propuestos para llevar a cabo esta experiencia en los siguientes elementos:

1. **Atender a las demandas de las alumnas y alumnos con relación al trámite de matriculación**, de manera que el mismo pueda verse acelerado en relación con el curso normal de la actividad desarrollada por la Secretaría.
2. **Apoyar al personal de secretaría en su labor administrativa**, de manera que ésta no se vea interrumpida por las posibles dudas de los alumnos al llegar a la ventanilla de matriculación.
3. **Asesorar al alumnado en la elección de asignaturas Optativas y de Libre Configuración** de acuerdo con sus intereses y los diversos perfiles formativos de las distintas titulaciones.
4. **Orientación sobre los diversos servicios y recursos de la Facultad**, con objeto de dinamizar el acceso y aprovechamiento de los mismos por parte del alumnado.

La necesidad y relevancia del servicio puede comprobarse por los estudios que se han realizado sobre las necesidades expresadas por el alumnado de las universidades españolas. El *gráfico 0* recoge algunos de los resultados de estos estudios.

INSTRUMENTOS

Para la recogida y posterior análisis de las demandas, decidimos elaborar un documento sencillo que nos permitiese registrarlas fácilmente y sin interrupción para nosotros ni para el demandante durante la consulta, pero recogiendo toda la información posible y útil (*instrumento n° 1*).

En él aparecía, en primer lugar, el *número de la consulta* del día, y posteriormente el *curso y titulación* del demandante. En este caso, codificábamos la información acorde con las siglas que se utilizan en la facultad para organizar los grupos: el curso y las iniciales de la titulación (por ejemplo, Segundo de Educación Especial es 2EE; Tercero de Pedagogía es 3P; etc.).

Además, aquellos demandantes que todavía no habían sido admitidos en la Facultad se anotaban como "Acceso a la Universidad", así como aquellos que ya la habían abandonado se registraban como "Diplomados o Licenciados" (Titulados).

Hay que señalar que Psicopedagogía (consignado como PS) es una titulación de segundo ciclo, accediéndose a ella tras haber cursado un primer ciclo anterior como mínimo (por ejemplo, Magisterio o los tres primeros cursos de Pedagogía). Por ello, 1º de Psicopedagogía ha sido considerado Cuarto, de la misma forma que 2º se considera Quinto.

En la columna siguiente se registraba la/s demanda/s de forma breve, sin ninguna codificación (aunque dicha tarea sí fue realizada para el análisis, como veremos posteriormente), y tras ella la *duración* aproximada de dicha consulta.

EVALUACIÓN¹ Y RESULTADOS

Durante el periodo de funcionamiento de las mesas informativas se registraron un total de **1.684 consultas**, que analizamos en función de distintas variables, definidas y analizadas a continuación.

▪ En primer lugar, estudiamos la frecuencia de consultas según el **curso** (*tabla y gráfico 1*). En los resultados se observa claramente como el número de demandas² es inversamente proporcional al curso del demandante. Casi la mitad de las consultas fueron realizadas por alumnos de Primer curso, con un 46,6 %, manteniendo una considerable diferencia respecto al resto, ya que el siguiente porcentaje corresponde a Segundo con un 16 %, y descendiendo a medida que aumenta el curso.

En el lado opuesto se encuentran los demandantes de “acceso”, con un 1,6 %. Creemos que esta situación responde al hecho de que hay otras entidades que ofrecen información relativa al acceso a la Universidad, como el Negociado de Acceso y el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU).

Debemos observar, además, que las consultas de alumnos de Cuarto duplican a las de alumnos de Quinto (10,9% frente a 4,8%). Aunque parece ilógico, dado el avanzado curso y la proximidad entre ellos, hay que destacar que muchos alumnos de Cuarto curso acceden a una nueva titulación, tanto al segundo ciclo de Pedagogía como a Psicopedagogía, debiendo realizar las adaptaciones correspondientes y derivando éstas las principales demandas.

▪ En cuanto al número de demandas según la **titulación** (*tabla y gráfico 2*), los porcentajes están más igualados, ya que, aunque Educación Infantil, Especial, Primaria y Física tienen mayor frecuencia (entre 17,4% y 11,2%) que Educación Musical, Lenguas Extranjeras o Psicopedagogía (entre un 8,4% y un 4,2%), estas últimas titulaciones tienen un número mucho menor de alumnos que las primeras (por ejemplo, Lenguas Extranjeras sólo posee un turno por curso, mientras que Especial cuenta con tres).

El porcentaje que posee Psicopedagogía nos permite ratificar la afirmación realizada en el apartado anterior, al comentar cómo el número de alumnos de Cuarto era mayor, dado que muchos accedían a titulaciones nuevas. El número de consultas de esta titulación es 141, muy cercano a la cantidad de alumnos que acceden a ella cada año (aproximadamente 175), lo que provoca el aumento citado.

▪ A continuación, relacionamos la frecuencia de demandas con el **motivo** de la consulta (*tabla y gráfico 3*). Aunque en un primer momento esta variable no fue codificada para el registro de demandas, sí lo fue después, definiéndose seis categorías básicas en las que se pueden agrupar:

1. *Operaciones de la matrícula*: en ella se incluyen todas las demandas relativas a la tarea de cumplimentar los impresos de matrícula, con el fin de entregarla en Secretaría, como hojas de datos personales, asignaturas a marcar, créditos mínimos de los que matricularse para obtener beca, documentación a adjuntar, etc.

¹ Actualmente estamos llevando a cabo una evaluación del servicio ofrecido a partir de un cuestionario pasado a los alumnos y alumnas del centro. Para el mes de marzo esperamos contar con los resultados de la misma.

² Parece importante mencionar que el número de demandas no se corresponde con el de personas que han acudido al servicio, dado que en una misma consulta podían atenderse a más de una demanda solicitadas por el mismo demandante.

2. *Optativas y Libre Configuración*: información relativa a la diferencia con las asignaturas troncales y obligatorias, cómo elegirlas, contenido de actividades o asignaturas, consulta del catálogo de libre configuración curricular, cambios de optativas, actividades por equivalencia (obtención del Documento Eclesiástico de Idoneidad DEI), equiparaciones de actividades y asignaturas a créditos de libre configuración, plazos de solicitud, etc.

3. *Convalidaciones y adaptaciones*: en el cambio de una titulación a otra, o de un plan antiguo a uno nuevo, se producen una serie de equivalencias: qué convalidar y cómo eran las demandas usuales.

4. *Becas*: requisitos, documentación, plazos de presentación, otros tipos de beca, etc.

5. *Horarios y turnos*: comienzo de las clases, distribución de los turnos de cada especialidad, horarios correspondientes, cambios de turnos, asignación de turno por trabajo, etc.

6. *Otras*: en esta categoría se incluyen demandas poco usuales y no clasificables en subgrupos, desde la publicación de listas de admitidos hasta la situación de aulas, despachos, copistería, cómo solicitar la admisión en determinadas titulaciones, traslados de expedientes, etc.

En esta ocasión, casi un tercio de las demandas (33,4 %) hace referencia a las Optativas y Libre Configuración, presentándose las principales dificultades en su significado y solicitud (qué tipos de actividades de libre configuración hay, cómo se reservan, obligación de distribuir las por años o no, etc.). La siguiente categoría que debemos destacar es la de Operaciones de matrícula, solicitada un 16,4 %.

El motivo menos consultado fue el tema de Becas y Horarios y turnos, con porcentajes que rondan el 6%.

■ La última variable corresponde a la **duración** de las consultas (*tabla y gráfico 4*), situándose la mayoría en menos de 5 minutos o entre 5 y 10 minutos. Las consultas que ocupan más de 20 minutos sólo se corresponden con un 4,45%, por lo que queda demostrada la agilidad del servicio.

DIFICULTADES Y SUGERENCIAS

Las mayores dificultades encontradas han estado relacionadas principalmente con **el lugar donde hemos llevado a cabo la atención al alumnado**. En un principio, el Aula de Grados del Edificio de Ciudad Jardín de la Facultad de Ciencias de la Educación nos fue ofrecida como sede en la que llevar a cabo nuestra labor de asesoramiento. Ésta se encuentra ubicada en un **espacio de difícil acceso** (muy alejada de la puerta de entrada principal) para aquellos alumnos de nuevo ingreso, pues, como es lógico, no conocen las diversas estancias del edificio. No obstante, y gracias a los esfuerzos y apoyo de los conserjes así como por medio de los carteles indicadores distribuidos por la Facultad, la afluencia del alumnado ha sido muy satisfactoria.

Por otro lado, este aula suele ser utilizada por los diversos Departamentos para eventos tan relevantes como pueden serlo la lectura de Tesinas y Tesis. Por ello, hemos tenido que suspender nuestro servicio cuando se ha tenido que proceder a alguna actividad de este tipo.

A mediados del periodo de matriculación, debido a las obras que se iniciaron en el Aula de Grados, hemos tenido que cambiar de ubicación, trasladándonos a un despacho situado en uno de los patios del edificio. Sin duda, este despacho ha sido mucho más

accesible para el alumnado. No obstante, **la infraestructura y condiciones del mismo “dejaban mucho que desear”**.

Finalmente, hemos de mencionar que en ambas sedes hemos contado con un ordenador con conexión a Internet (exceptuando dos semanas en la que la línea estaba en mal estado). No obstante, hemos echado en falta **la dotación de un teléfono** con el que mantenernos en contacto con la secretaría (han sido muchas las ocasiones en las que nos hemos tenido que desplazar hasta la misma para hacer algún tipo de consulta), así como con otros servicios universitarios (COIE, SACU,...) a los que hemos tenido que remitir en varias ocasiones a los alumnos y alumnas.

En relación con las dificultades mencionadas, y para hacer de las mismas una crítica constructiva, proponemos las siguientes sugerencias:

- Las mesas informativas han de tener una ubicación fija durante todo el periodo de matriculación.
- La estancia designada para las mismas ha de tener unas condiciones mínimas para atender y acoger al alumnado como es de esperar: mesas y sillas, más de un ordenador con acceso a Internet y teléfono, entre otros útiles.
- Creemos que sería conveniente también que el funcionamiento de las mismas no estuviera limitado al periodo de matriculación, sino que éste debería comenzar al menos una semana antes.
- Sería apropiado que el Servicio de Orientación pudiera hacer uso de distintos recursos e infraestructuras (tablones, carteles, etc.) para divulgar información relevante al alumnado.
- Para una evaluación continua del servicio ofrecido al alumnado y la consecuente modificación del mismo, podría utilizarse un buzón de sugerencias que permitiese una retroalimentación y renovación permanente.

CONCLUSIONES

Considerando el número aproximado de alumnos matriculados en esta facultad (1.500) y el número de demandas recibidas y atendidas (1684), nos atrevemos a confirmar que realmente se trata de un servicio necesario dado el elevado uso que se ha hecho del mismo por parte del alumnado. Debemos tener en cuenta, como ya se aclaró en párrafos precedentes, que el número de demandas no se corresponde con el de demandantes, dado que en una misma consulta podían atenderse más de una demanda solicitadas por el mismo demandante. No obstante, aún suponiendo que cada consulta constase de dos demandas, el número de las mismas seguiría siendo muy elevado en relación al número de alumnos del centro.

Parece lógico el hecho de que los alumnos de primer curso así como los que acceden a un segundo ciclo (4º de pedagogía y psicopedagogía) necesiten una mayor orientación, según se demuestra por el número elevado de demandas procedentes de los mismos. Creemos que ello se debe a la situación particular de ambos grupos. El primero de ellos, es decir, los alumnos que se matriculan por primera vez en el centro, se enfrenta a un sistema de matriculación basado en créditos y a una terminología (optativas, libre configuración, asignaturas troncales, ...) completamente nuevos para ellos.

Por su parte, los alumnos que acceden a un segundo ciclo se encuentran también en una situación de cierta incertidumbre pues no saben el número de créditos optativos y de libre configuración del que deben matricularse para el nuevo ciclo, ni si tienen opciones a convalidar algunas asignaturas.

Como ya mencionamos al comentar la tabla y gráfico relativos al tiempo de las demandas, la mayoría de las consultas (más de un 60%) no superan los 20 minutos, por lo que nos atrevemos a decir que ha sido un servicio ágil y una buena forma de superar el colapso que estas mismas demandas provocarían en la Secretaría del centro, ya saturada de por sí. En relación con este aspecto, precisamente la secretaria del centro, nos ha confirmado su satisfacción al respecto.

Parece importante, también, atender al hecho de que un porcentaje bastante elevado de las consultas atendidas, aproximadamente un 5%, han sido demandadas por alumnos de otras facultades. Esta situación nos hace pensar que, sin duda, es necesaria la creación de estas mesas de apoyo a la matriculación en todas y cada una de las facultades de nuestra Universidad.

Finalmente, nos gustaría resaltar que muchas de las consultas atendidas podrían haberse evitado con la incorporación de nueva información y mejora de la documentación que se encuentra en el sobre de matrícula. Así, por ejemplo, parece lógico que los alumnos que acceden a cuarto de Pedagogía desde Magisterio encuentren en su sobre de matrícula la información relativa al número de créditos optativos y de libre configuración al que deben hacer frente.

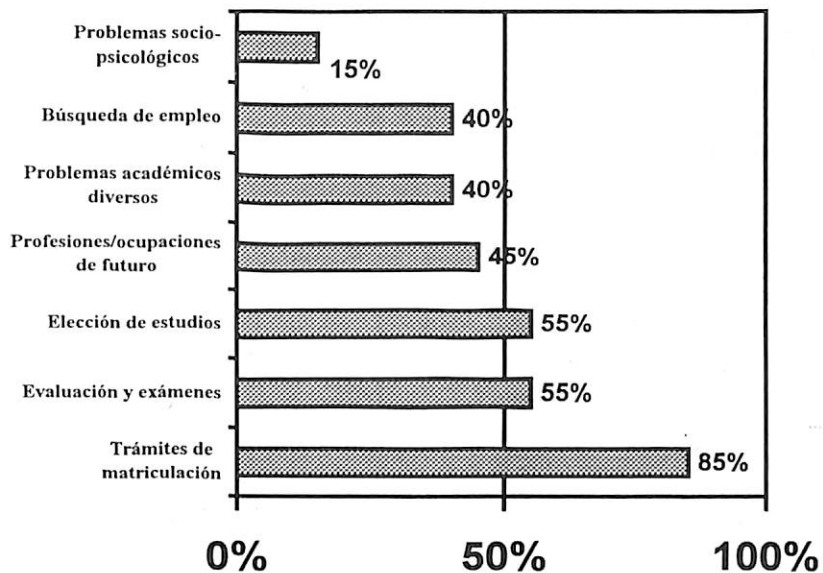
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APODACA, PEDRO (ED. LIT) / LOBATO, CLEMENTE (ED. LIT) (1997). **Calidad en la Univesidad: Orientación y evaluación**. Barcelona: Laertes.
- COMPANY, F., DONOSO, T., ECHEVERRÍA, B. ET. AL. (1988). **Necesidades de información y orientación universotaria en España**. Delfos: FEDORA.
- MONEREO, C. Y SOLÉ, I. (1996). El modelo de asesoramiento educacional-constructivo: dimensiones críticas. En C. Monereo e I. Solé (Coords) **El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista** (pp. 15- 32) Madrid: Alianza.

Gráfico nº 0:

Necesidades de información y orientación de los universitarios españoles.

Company, F., Donoso, T., echeverría, B. et. al. (1988)



FECHA: _____

NÚMERO	CURSO/TITULACIÓN	DEMANDA	DURACIÓN

Instrumento nº 1: Registro de demandas.

Tabla y gráfico 1: nº de consultas según curso

CURSO	Frecuencia	Porcentaje
Acceso a la universidad (A)	27	1,6 %
Primero (1)	784	46,6 %
Segundo (2)	269	16,0 %
Tercero (3)	268	15,9 %
Cuarto (4)	184	10,9 %
Quinto (5)	80	4,8 %
Diplomados o Licenciados (T)	52	3,1 %
No consta (NC)	20	1,2 %
TOTAL	1.684	100 %

Gráfico nº 1

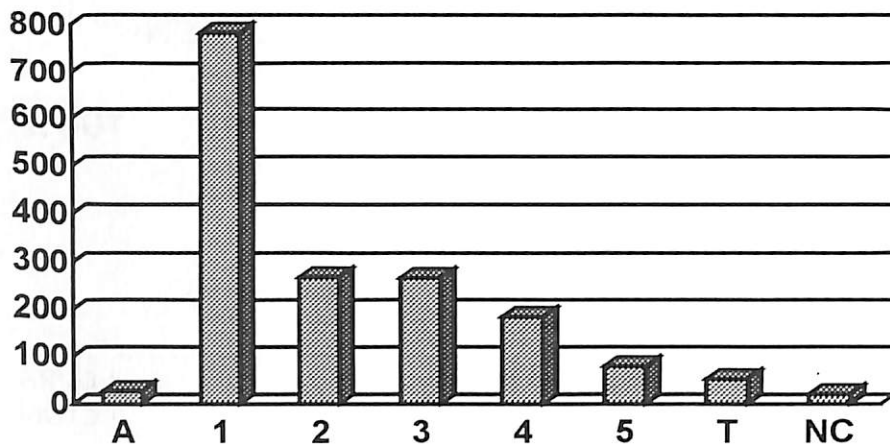


Tabla y gráfico2: n° de consultas según especialidad

TITULACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Educación Especial (EE)	245	14,5 %
Educación Infantil (EI)	293	17,4 %
Educación Primaria (EP)	244	14,5 %
Educación Física (EF)	189	11,2 %
Educación Musical (EM)	114	6,8 %
Lenguas Extranjeras (LE)	71	4,2 %
Psicopedagogía (PS)	141	8,4 %
Pedagogía (P)	273	16,2 %
Otras o no consta (NC)	114	6,8 %
TOTAL	1.684	100 %

Gráfico n° 2

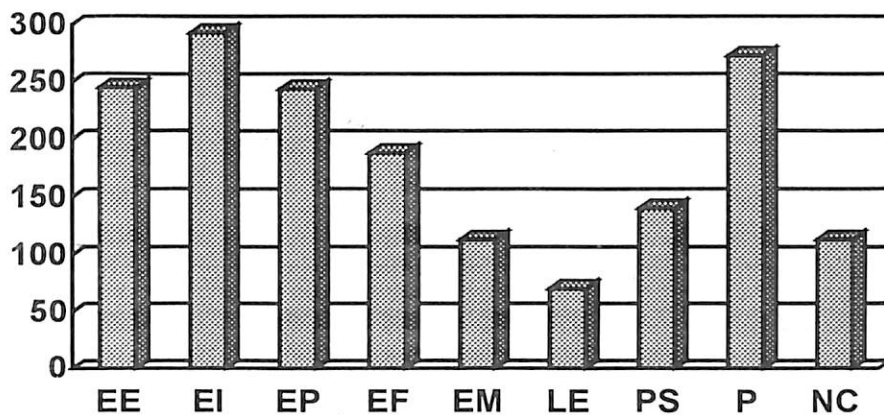


Tabla 3: nº de consultas según motivo

MOTIVO DE CONSULTA	Frecuencia	Porcentaje
Operaciones de matrícula (MAT)	277	16,4 %
Optativas y Libre Configuración (O/LC)	586	34,8 %
Convalidaciones y Adaptaciones (C/A)	213	12,6 %
Becas (B)	107	6,4 %
Horarios y turnos (H/T)	115	6,8 %
Otras (O)	386	22,4 %
TOTAL	1.648	100 %

Gráfico nº 3

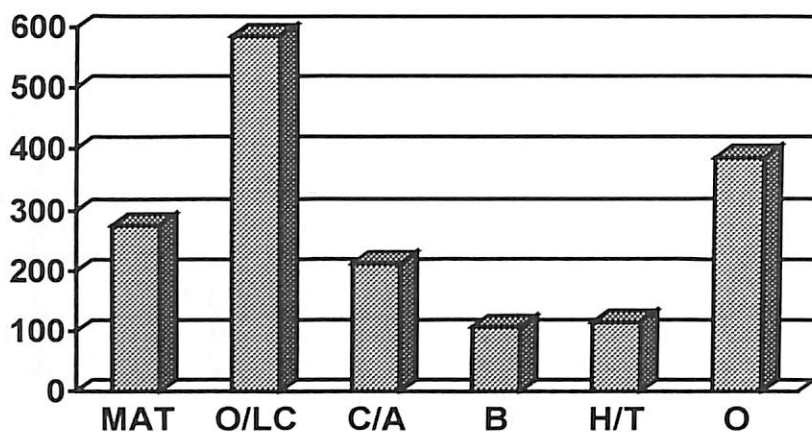


Tabla y gráfico 4: promedio de duración de las consultas

DURACIÓN DE LA CONSULTA	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5 minutos (-5 MIN)	587	34,86 %
Entre 5 y 10 minutos (5/10 MIN)	625	37,11%
Entre 10 y 15 minutos (10/15 MIN)	255	15,14%
Entre 15 y 20 minutos (15/20 MIN)	106	6,3 %
20 minutos o más (+20 MIN)	75	4,45%
No contabilizadas (NC)	16	0,9%

Gráfico nº 4

