



Universidad Autónoma de Baja California
Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo

***“La orientación educativa y psicológica de la
Universidad Autónoma de Baja California vista desde
la perspectiva del alumno”***

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRA EN CIENCIAS EDUCATIVAS

Presenta

Mérida del Carmen Rodríguez Arias

Ensenada B.C. Diciembre, 2006



Universidad Autónoma de Baja California
Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo
Maestría en Ciencias Educativas



“La orientación educativa y psicológica de la Universidad Autónoma de Baja California vista desde la perspectiva del alumno”

TESIS

que para obtener el grado de MAESTRA EN CIENCIAS EDUCATIVAS

Presenta

Mérida del Carmen Rodríguez Arias

APROBADO POR:

Dra. Graciela Cordero Arroyo
(Directora de Tesis)

Dr. Jesús Galaz Fontes
Sinodal

M.C. Luis Ángel Contreras Niño
Sinodal

Dra. Norma Larrazolo Reyna
Sinodal

Ensenada B.C. Diciembre, 2006

DEDICATORIA

A la memoria de quienes que me guían desde el cielo mi madre, mi abuelita y mi hermano Cayito †

A mi esposo Juan, hombre excepcional que siempre me ha brindado su apoyo con amor y paciencia que me impulsan a alcanzar las metas trazadas.

A mis hijos Juan Alberto y Alejandro José por su cariño, fé en mí y palabras de aliento para seguir adelante.

A mis nietos Karlo y Marlon por que sus sonrisas y tiernas demostraciones de amor llenaron de alegría los momentos difíciles.

A mi padre por enseñarme que todo en la vida se puede lograr con optimismo y entereza.

A mi hermana Vicky quien además de su enorme cariño siempre me ha estimulado a sentirme orgullosa de los logros obtenidos.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Autónoma de Baja California por permitir incondicionalmente la continuación de nuestra formación académica.

Mi más sincero reconocimiento para la Dra. Graciela Cordero Arroyo por su gran disponibilidad para compartir sus grandes conocimientos en el terreno académico y primordialmente por demostrar en todo momento su gran calidad humana, y de servicio.

Al M.C. Luís Ángel Contreras Niño, Dr. Jesús Galaz Fontes y a la Dra. Norma Larrazolo Reyna por su incansable labor durante la realización de este trabajo de investigación con sus valiosas aportaciones.

A todos mis maestros del IIDE, quienes a través de su trabajo y dedicación me guiaron asertivamente para lograr la conclusión de mis estudios de posgrado.

Al Dr. Carlos Alberto Guizar, por todas las facilidades prestadas para la realización de los estudios de posgrado y muy especialmente por su orientación metodológica durante la elaboración del trabajo de tesis.

A la Mtra. Guadalupe Bejarle por su gran apoyo y colaboración en la corrección de estilo.

A la Lic. Reyna Roa Rivera por dedicar su valioso tiempo en la obtención de bases de datos.

A mis queridos compañeros Dr. Mario Manríquez, Dr. Miguel Ángel Cadena, M.C. Isaías Bautista y a mis grandes amigos Sonia y José Luís por su incondicional apoyo para la realización de este trabajo.

A los alumnos de quinto semestre de la Facultad de Odontología, por su valioso apoyo y disposición en la aplicación del instrumento de investigación.

Al Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo, por formarnos como investigadores en el área de ciencias educativas.

ÍNDICE GENERAL

Índice General	i
Índice de Tablas	iv
Índice de Tablas del Anexo 4	vi
Capítulo 1. Introducción	1
1.1 Definición del problema	2
1.2 Justificación	8
1.3 Objetivos	10
1.4 Estructura de la tesis	11
Capítulo 2. Fundamentos teóricos	13
2.1 Orígenes y breve revisión histórica de la consejería y la orientación educativa	14
2.2 Conceptualización de la orientación	15
2.3 Orientación, orientación educativa y orientación psicopedagógica	17
2.3.1 Orientación escolar	18
2.4 La orientación vocacional y pedagógica en el sistema educativo	20
2.4.1 La orientación en Europa	23
2.5 Evolución histórica de la formación de profesionales de la orientación en el ámbito internacional	26
2.6 Los servicios de orientación en México	27
2.7 Antecedentes de investigación en orientación y consejería educativa	29
2.7.1 Antecedentes de investigación en la UABC	36

2.8 Definición de conceptos	38
2.8.1 Antecedentes del instrumento que se desarrolló en el presente estudio	39
Capítulo 3. El Departamento de Orientación Educativa y Psicológica de la UABC	41
3.1 Antecedentes	42
3.2 Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional	44
3.3 Cambio de funciones del Departamento de Orientación Vocacional	48
3.4 Departamento de Orientación Educativa y Psicológica	50
3.5 Reorganización de la estructura de orientación educativa en la UABC	52
3.6 Condiciones de trabajo de los psicólogos de la UABC	53
Capítulo 4. Método	59
4.1 Diseño de la investigación	60
4.2 Participantes	61
4.3 Instrumento	63
4.3.1 Etapas de elaboración del instrumento de investigación	63
4.3.2 Descripción del instrumento	64
4.3.3 Hoja de respuestas	66
4.4 Procedimiento de aplicación del instrumento	66
4.4.1 Problemas encontrados durante la aplicación del instrumento	68
4.5 Análisis de datos	69

Capítulo 5. Resultados	73
5.1 Programa de Información Profesiográfica	74
5.2 Programa de inducción a alumnos de nuevo ingreso	82
5.3 Programa de seguimiento a estudiantes universitarios	91
5.4 Programa de difusión de las actividades propias del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica	102
 Capítulo 6. Conclusiones y sugerencias	 107
6.1 Programa de información profesiográfica	109
6.2 Programa de inducción a alumnos de nuevo ingreso	112
6.3 Programa de seguimiento a estudiantes universitarios	116
6.4 Programa de difusión	121
6.5 Comentarios finales	122
 Referencias Bibliográficas	 124
 Anexos	 130
Anexo 1 Estructura del instrumento	131
Anexo 2 Instrumento de evaluación	137
Anexo 3 Hoja de respuestas	147
Anexo 4 Tablas de resultados	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-	Grado de satisfacción de usuarios de la UABC con respecto al programa de orientación psicopegadógica	6
Tabla 2.-	Tiempo de atención a la semana por estudiante que brinda el SOEP por unidad académica	58
Tabla 3.-	Alumnos encuestados y alumnos inscritos en las diferentes materias de tercer semestre de cada unidad académica	62
Tabla 4.-	Universo estudiado	71
Tabla 5.-	Asistencia al ciclo de información sobre las carreras que ofrece la UABC	75
Tabla 6.-	Número de conferencias de información profesiográfica a las que acudieron los estudiantes que reportaron haber asistido a las conferencias respectivas	76
Tabla 7.-	Grado de satisfacción de los estudiantes sobre las distintas temáticas del ciclo de información profesiográfica	77
Tabla 8.-	Temas que de acuerdo a las expectativas de alumnos regulares e irregulares de tercer semestre esperaban se incluyeran en ciclo de información profesiográfica	79
Tabla 9.-	Opinión de los estudiantes sobre la importancia de acudir al ciclo de información profesiográfica que la UABC ofrece	80
Tabla 10.-	Opinión de los estudiantes sobre impartir el ciclo de información profesiográfica en el bachillerato .	81
Tabla 11.-	Asistencia de los estudiantes al curso de inducción	82
Tabla 12.-	Motivos por los que no acudieron al curso de inducción	83
Tabla 13.-	Grado de satisfacción de los estudiantes que si asistieron al curso sobre las distintas temáticas que se presentaron	84
Tabla 14.-	Temas que de acuerdo a las expectativas de alumnos regulares e irregulares de tercer semestre esperaban se incluyeran en el curso de inducción	88

Tabla 15.-	Nivel de acuerdo respecto al cumplimiento de los objetivos del curso de inducción	89
Tabla 16.-	Motivos por los que consideraron que el curso no cumplió con los objetivos planteados	90
Tabla 17.-	Estudiantes que acuden al SOEP	92
Tabla 18.-	Número de estudiantes que conocen al psicólogo (a) de su unidad académica	93
Tabla 19.-	Grado de satisfacción reportado por los estudiantes sobre las distintas temáticas del programa de seguimiento a estudiantes universitarios	95
Tabla 20.-	Aspectos principales en los cuales los estudiantes regulares e irregulares de tercer semestre esperan recibir apoyo de su psicólogo durante su formación profesional	101
Tabla 21.-	Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la difusión de los servicios de orientación educativa y psicológica y la participación del psicólogo en eventos de su unidad académica	103
Tabla 22.-	Preferencias de los alumnos regulares e irregulares de tercer semestre sobre la forma como les gustaría que se hiciera la difusión de las actividades que realizan los psicólogos de su unidad académica	105

ÍNDICE DE TABLAS DEL ANEXO 4

Tabla 23.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la explicación que se brindó en el ciclo de información sobre el plan de estudios de la carrera	150
Tabla 24.-	Grado de satisfacción que los estudiantes reportaron del ciclo de información profesiográfica sobre los requisitos del concurso de selección	150
Tabla 25.-	Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la ayuda que esta información les brindó para el concurso de selección.	151
Tabla 26.-	Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la ayuda que esta información les brindó en el proceso de toma de decisiones con respecto a la carrera	151
Tabla 27.-	Opinión reportada por los estudiantes respecto a la información brindada durante el ciclo de información profesiográfica	152
Tabla 28.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la información o visita guiada que se brinda durante el curso de inducción para conocer su unidad académica	153
Tabla 29.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la información que se dio sobre la estructura del plan de estudios durante el curso de inducción	153
Tabla 30.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la información que se brinda durante el curso de inducción sobre los principales aspectos del reglamento de exámenes	154
Tabla 31.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la información que el psicólogo brindó durante el curso de inducción acerca de las actividades que realiza	154
Tabla 32.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la información brindada durante el curso de inducción sobre los servicios que prestan los diferentes departamentos de la UABC	155

Tabla 33.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la información proporcionada para facilitar la adaptación e integración a la escuela durante el curso de inducción	155
Tabla 34.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con el análisis que el psicólogo hizo de las expectativas que tenían en cuanto al curso de inducción	156
Tabla 35.-	Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la confianza que el psicólogo (a) les brinda para acercarse a asesoría	157
Tabla 36.-	Grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la atención y orientación que el psicólogo (a) de la unidad académica les brinda en caso de que quieran cambiarse de carrera	157
Tabla 37.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con el apoyo psicológico y pedagógico que el psicólogo(a) les brinda en su unidad académica	158
Tabla 38.-	Grado de satisfacción de los estudiantes respecto a si el psicólogo(a) lo escucha con atención y los asesora en sus problemas personales	158
Tabla 39.-	Grado de satisfacción de los alumnos acerca del compromiso que el psicólogo(a) demuestra con los estudiantes para facilitar su desarrollo educativo y personal	159
Tabla 40.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesionalismo y comportamiento ético que el psicólogo(a) demuestra en el desempeño de sus tareas	159
Tabla 41.-	Grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la atención que el psicólogo(a) de la unidad académica les brinda si se encuentran ante la situación de darse de baja	160
Tabla 42.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la ayuda que el psicólogo(a) les brinda para superar algunas dificultades de aprendizaje	160

Tabla 43.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la asesoría que el psicólogo(a) les brinda si tienen alguna dificultad o problema con sus maestros	161
Tabla 44.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la asesoría y orientación brindada por el psicólogo(a) cuando sus problemas económicos afectan su aprendizaje	161
Tabla 45.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la asesoría psicológica y pedagógica brindada por su psicólogo(a) para continuar satisfactoriamente con tu carrera	162
Tabla 46.-	Participación del psicólogo en los eventos que se realizan en la unidad académica (Conferencias, talleres, seminarios, congresos, etc.)	163
Tabla 47.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con el apoyo que el psicólogo les brinda en las actividades o eventos académicos y culturales relacionados con la escuela	163
Tabla 48.-	Grado de satisfacción de los estudiantes con la información brindada acerca de los programas que realizan los psicólogos	164

Capítulo 1.

Introducción

Capítulo 1. Introducción

En las instituciones de educación superior, la pertinencia de la orientación psicopedagógica ha sido escasamente comprendida. Reflexionar sobre la importancia de la articulación de acciones concretas de orientación que vayan en sintonía con la misión educativa de estas instituciones se vuelve un tema de suma importancia si se toma en consideración que uno de los principales objetivos de la educación en general, es el desarrollo integral de los individuos.

En este capítulo se plantea la importancia de la orientación psicopedagógica como acción articuladora entre las actividades académicas y el desarrollo armónico de los educandos, identificando la problemática que en la actualidad se vive en las instituciones de educación superior, específicamente en la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), para lograr una inserción efectiva de tales programas dentro de sus proyectos de desarrollo. En ese marco contextualizador, se presenta también la justificación de esta investigación y sus objetivos

1. Definición del problema

La orientación educativa ha estado fuertemente vinculada a la educación; comparten objetivos comunes para la realización, dirección y desarrollo óptimo de la persona. En ese sentido, la orientación debe considerarse una parte vital en el proceso educativo que coadyuva a garantizar la calidad y el buen funcionamiento del mismo. Caso (2003) subraya que los esfuerzos del sistema educativo

nacional, en todos sus niveles, han generado una sensibilización considerable en las instituciones educativas para la instauración de programas de prevención y corrección que fortalezcan el desarrollo integral de los estudiantes.

Específicamente, en el caso de las instituciones de educación superior, uno de los campos en los que se ha trabajado ampliamente es la orientación educativa, la cual debe entenderse como la "intervención de un especialista, en un contexto o proceso educativo, con la finalidad de apoyar a un educando en el logro de los objetivos personales o institucionales que permitan su beneficio o bienestar" (Martínez-Stack, 2001, pág. 4).

Son diversos los campos o áreas que puede abarcar la orientación educativa: desde el plano de lo psicológico pasando por lo vocacional, y desde lo pedagógico hasta el desarrollo integral de los individuos. Normalmente estos programas, independientemente de su enfoque, se centran en el alumno con el fin de facilitar su paso por el mundo académico; sin embargo, pese a su importancia institucional, poca información se tiene sobre el impacto y el grado de incidencia que éstos tienen en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En las universidades es práctica común que se trabaje a nivel gabinete con un equipo reducido de orientadores o consejeros los cuales sólo se abocan a atender problemas de aprendizaje, alcoholismo, drogadicción o racismo a nivel grupal en un espacio específico (Entrevista a Patricia Durán).

En el caso particular de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), en 1972 se creó dentro de la Facultad de Medicina, el departamento psicopedagógico el cual estaba conformado por un psicólogo y un médico

psiquiatra cuyas funciones comprendían la orientación vocacional, la orientación educativa y la orientación clínica tanto a los alumnos que deseaban ingresar a la carrera como aquellos que presentaban bajo rendimiento escolar. En 1981, como parte del Programa de Superación Universitaria, se puso en marcha un conjunto de acciones para la consolidación institucional cuyo propósito era responder a las exigencias futuras de un desarrollo integral y responsable de los universitarios. Para tal efecto, se diseñaron seis programas que fueron integrados en un programa general de atención psicopedagógica a estudiantes con el objetivo de auxiliar y apoyar a aquellos que presentaran problemas de aprendizaje para lograr su mejor rendimiento académico (UABC, 1982).

La UABC contó, desde 1990, con psicólogos adscritos a cada unidad académica para brindar asesorías individuales y grupales con problemas de índole personal, académica, de aprendizaje y psicológico, tanto a alumnos como a maestros y a personal administrativo que lo solicitaran o a aquellos alumnos remitidos por la Dirección de la unidad académica o por los maestros por presentar algún problema de aprendizaje o de conducta (Estrada, 1994).

Es importante mencionar que la UABC fue, durante muchos años, la única universidad en el ámbito nacional e internacional que contó con un departamento de esta naturaleza.

Durante 24 años, este servicio ha tenido como finalidad brindar al educando la orientación necesaria para la adaptación a la universidad y para superar los obstáculos que se le presenten en su vida como estudiante, con el propósito de lograr su formación integral. El departamento de orientación

educativa ha pasado por periodos de readaptación de acuerdo con las necesidades de los programas educativos de la Institución.

En 1996, los psicólogos adscritos a las unidades académicas se dieron a la tarea de realizar un proceso de revisión de los programas del servicio psicopedagógico con el objetivo de identificar las necesidades de atención estudiantil y las limitaciones con las que operan los programas psicopedagógicos, para así proponer medidas para el mejoramiento del servicio que se ofrece (Bermúdez *et al.*, 1998). Cabe mencionar que en este proceso de revisión no se incluyó a los usuarios de este servicio, tales como alumnos, maestros y directivos de las unidades académicas.

No es sino hasta el año 2003, que se hizo un trabajo más sistemático de registro de la opinión de los usuarios de este servicio. La Coordinación de Planeación y Desarrollo Institucional aplicó, durante el periodo del 21 de marzo al 16 de mayo, un conjunto de encuestas vía internet a estudiantes, egresados, académicos, personal administrativo y de servicios, empleadores, así como a ciudadanos en general, con el fin de recopilar información para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2003- 2006 (UABC, 2003). Las encuestas proporcionaron elementos importantes para reflexionar sobre diversos aspectos del funcionamiento institucional, dentro de los cuales se encuentra el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica de la UABC.

En esta encuesta se preguntó a los estudiantes, egresados y académicos sobre su grado de satisfacción en relación con el servicio brindado por el

programa de orientación psicopedagógica. Los resultados que se obtuvieron se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Grado de satisfacción de usuarios de la UABC con respecto al programa de orientación psicopedagógica

Usuario	Insatisfecho o muy insatisfecho	Neutral	Muy satisfecho o satisfecho
Estudiantes	15.6 %	35.5 %	48.9%
Egresados	24.7 %	35.8%	39.5%
Académicos	27.3%	27.7 %	45.0%

Esta se considera la primera información institucional que se tiene acerca del grado de satisfacción que los usuarios tienen sobre el servicio de orientación educativa y psicológica de la UABC. Es importante mencionar que los resultados que se muestran en la tabla no son estrictamente representativos de los universos considerados, ya que el tamaño del grupo potencial al momento de la encuesta se calculó en 24,990, por lo que sólo 7.3% de los alumnos contestó la encuesta (UABC, 2003). No obstante, se debe considerar que ésta es una visión general del servicio ofrecido y que no se identificó cuál es el grado de satisfacción dentro de las áreas específicas del programa de apoyo psicopedagógico. Aún así, el porcentaje que se observa en el rubro de satisfecho o muy satisfecho con el servicio de apoyo psicopedagógico es superior a algunos otros departamentos cuya misión es también atender o prestar servicios a los estudiantes, tales como el de servicio social y el de becas.

A pesar de esta respuesta sobre el grado de satisfacción reportada en la encuesta, en la UABC se escuchan opiniones encontradas sobre las funciones

que desempeñan los psicólogos y sobre lo que pueden aportar al proceso enseñanza- aprendizaje. Mientras que en algunas unidades académicas (UA) se percibe que las funciones de los psicólogos son fundamentales para la formación integral del educando y para el apoyo psicopedagógico a los maestros y directivos, en otras UA no son considerados como profesionales capacitados para el desempeño de estas funciones y se subemplea al psicólogo en otras actividades no propias de su función restándole importancia al área psicológica de cada unidad.

Martínez-Stack (2001) sostiene que “Hasta muy recientemente, ha sido común encontrar una reticencia a conceptualizar la intervención orientadora como un servicio educativo o escolar” (pág. 8).

Por lo anterior es fácil inferir que cuando no existe un apoyo claro de las instituciones para la orientación, o para el trabajo colaborativo entre directivos y orientadores, el trabajo psicopedagógico puede quedar sujeto a intenciones muy particulares tanto por parte de los orientadores como de las instituciones, lo cual provoca que las funciones que se desempeñan queden desarticuladas del contexto general, de la misión educativa y del desarrollo que se pretende fortalecer en los estudiantes.

Ante la falta de un registro más preciso sobre la forma en que los usuarios del servicio, específicamente los estudiantes, consideraban al Servicio de Orientación Educativa y Psicológica, esta investigación tuvo como objetivo indagar acerca del grado de conocimiento, satisfacción y las expectativas que tienen los usuarios, definidos como los alumnos destinatarios de las acciones que

desempeñan los psicólogos, con el fin de mejorar el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica de la UABC.

La investigación se llevó a cabo en la Universidad Autónoma de Baja California, en el ciclo escolar 2004-2, en las unidades de Tijuana, Ensenada y Tecate, con una muestra tomada al azar de los alumnos de tercer semestre, ya que se consideró que a lo largo de sus tres primeros semestres, los estudiantes han tenido la oportunidad de acudir al Servicio de Orientación Educativa y Psicológica. La población aproximada de la muestra fue de 1,531 alumnos. La investigación se realizó mediante la aplicación a los estudiantes de un cuestionario de tipo mixto a fin de conocer su opinión sobre el grado de conocimiento, expectativas y satisfacción obtenidos sobre las acciones que desempeñan los psicólogos del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica.

1.2 Justificación

El servicio de orientación educativa y psicológica tiene por finalidad apoyar al estudiante durante su trayectoria académica (ingreso, permanencia, egreso e inserción en el campo laboral social) a fin de que se dé en las mejores condiciones, en los tiempos apropiados y con la mayor calidad posible. En la UABC, esta labor es realizada por los psicólogos adscritos a las unidades académicas. El Departamento de Formación Básica de cada campus solicita cada semestre un reporte estadístico del número de asesorías realizadas en el programa de seguimiento a estudiantes universitarios con el número y tipo de casos atendidos, así como el reporte sobre el desempeño en el cumplimiento de

los programas de atención a los aspirantes a ingresar a la UABC, programa de inducción y programa de apoyo al docente. Cabe señalar que éste reporte también se entrega a los directivos de cada unidad académica.

Desgraciadamente, existe un limitado registro de dichas intervenciones y sus resultados han carecido de una adecuada divulgación, aunado a la falta de evaluación de los usuarios sobre la operatividad de los programas con psicólogos adscritos a cada unidad académica. No se tiene, por consiguiente, información sobre la manera en que han funcionado los programas del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica, de ahí la pertinencia de realizar una investigación que arroje datos precisos sobre el grado de conocimiento, satisfacción y las expectativas que tienen los alumnos de las funciones que desempeñan los psicólogos dentro de cada una de las unidades académicas en la UABC.

Esta investigación tiene relevancia institucional porque el objetivo general del Plan de Desarrollo Institucional es propiciar la formación integral, interdisciplinaria, comprometida y científicamente relevante en los educandos. Es necesario entonces identificar el nivel de conocimiento, grado de satisfacción y las expectativas de los usuarios del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica, el cual tiene como finalidad coadyuvar con el desarrollo integral del educando. Tiene también relevancia social, dado que el desarrollo integral del educando implica el crecimiento o aumento funcional, psicológico, social, emocional y cognitivo de manera que el educando pueda aprovechar sus capacidades, conocimientos y características personales en el mejoramiento de su ambiente

social y familiar, lo que permite nuevas alternativas de acción y conlleva un beneficio social (Luviano, 1979).

Esta investigación es viable ya que la investigadora se encuentra en el propio entorno de investigación desde hace catorce años y dispone tanto de los objetos como del material documental para llevar a cabo la misma así como la cercanía relativa de los campus hace factible la obtención de los datos necesarios y la aplicación de los instrumentos.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Identificar el nivel de conocimiento, el grado de satisfacción y las expectativas que tienen los usuarios acerca de las funciones que desempeña el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica de la UABC.

Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de conocimiento que tienen los alumnos sobre las funciones y actividades que desempeñan los psicólogos adscritos a sus unidades académicas.
- b) Conocer el grado de satisfacción que los alumnos tienen con el desempeño de los psicólogos adscritos a sus unidades académicas.
- c) Conocer las expectativas que tienen los alumnos respecto a las funciones que desempeñan los psicólogos adscritos a sus unidades académicas.

1.4 Estructura de la tesis

La tesis está estructurada en seis capítulos, el presente introductorio y cinco más que se describen a continuación.

En el segundo capítulo se brinda el marco conceptual de la tesis. Se presenta una revisión histórica de la consejería y la orientación, en donde se enlistan las influencias más importantes que la conformaron, los diversos modelos que a lo largo de la historia han surgido tanto en el contexto internacional como nacional, la problemática que se presenta para definir las funciones, la evolución histórica de la formación de profesionales de la orientación y finalmente los antecedentes de investigación en orientación y consejería educativa

En el capítulo tres se describen los diferentes momentos del desarrollo del departamento de orientación educativa en la UABC, sus inicios, los objetivos originales, los procesos de cambio por los que ha pasado, y una visión general del contexto en que se encuentran laborando los psicólogos responsables de los programas de orientación educativa y psicológica.

En el capítulo cuatro se describe la metodología utilizada en la investigación, desde el proceso para obtener la aprobación y colaboración institucional, descripción de la elaboración del instrumento, el pilotaje del mismo y su versión final, el diseño de la hoja de respuesta, selección de la muestra y el proceso de aplicación y análisis.

En el capítulo cinco se describen los resultados obtenidos, organizados de acuerdo a los programas establecidos por la institución y el análisis de los mismos. En el último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones

que en base a la perspectiva de los alumnos permitan mejorar los programas de orientación educativa y psicológica de la UABC.

Capítulo 2.

Fundamentos teóricos

Capítulo 2. Fundamentos teóricos

En el presente capítulo se revisa el desarrollo de la consejería y la orientación en las instituciones educativas. La revisión comprende la historia de la consejería y la orientación así como la evolución en la formación de profesionales de la orientación, su conceptualización y los diversos estudios realizados en orientación y consejería educativa.

2.1 Orígenes y breve revisión histórica de la consejería y la orientación educativa

Whiteley (1984, en Harmon, 1993) enlista las tres influencias formativas más importantes que la consejería educativa tuvo en el periodo de 1908 a 1950 en el ámbito internacional. Esas influencias se derivan de la relación entre consejería y medición. La primera influencia fue el movimiento de guía vocacional, que inicia con el trabajo de Frank Parsons en 1909. Debido a la diversidad de elecciones disponibles en el mercado laboral para jóvenes que deseaban entrar a un mercado laboral en transformación como resultado de la revolución industrial, el autor identificó la necesidad de evaluar las aptitudes e intereses individuales en relación con los requerimientos de los trabajos disponibles.

La necesidad de desarrollar técnicas de evaluación orientó la segunda influencia formativa en consejería psicológica, con el movimiento psicométrico y el estudio de las diferencias individuales. Es importante mencionar que la aplicación de procedimientos psicométricos y el estudio de las diferencias individuales fueron

apresurados por la Gran Depresión Económica y la Segunda Guerra Mundial. Por su parte, la tercera de estas influencias formativas mencionadas por Whiteley y que es relevante para la relación entre consejería y pruebas, se deriva de "las fuerzas sociales y económicas en el desarrollo de la sociedad" (Whiteley, 1984, en Harmon, 1993, pág. 527). Algunos de los usos de las nuevas técnicas de medición fueron para la atención individual y de grupos que alteraron su vida normal por fuerzas sociales y económicas sobre las cuales no tenían control, tales como los eventos mundiales ya mencionados.

Otro uso de las nuevas técnicas de medición fue en servicio de las personas que enfrentaron oportunidades vocacionales sin precedentes. Estas aplicaciones fueron realizadas por psicólogos, los cuales a mitad de los años cuarenta se hicieron llamar consejeros. Ellos trabajaban en instituciones educativas y en la administración de hospitales de veteranos, utilizando técnicas de medición para evaluar lo intelectual, lo emocional y la buena disposición actitudinal de sus clientes, así como realizar ajustes educativos, vocacionales y personales en el caso de las instituciones educativas.

Las funciones del consejero se han expandido considerablemente desde que la profesión fue fundada con base en el movimiento de guía vocacional, en el de medición y en las necesidades sociales, como se verá más adelante.

2.2 Conceptualización de la orientación

Debido a la heterogeneidad e indefinición del término orientación, la profesora Ma. Luisa Rodríguez Moreno (2001, en Vidal, Díez y Vieira, 2001) se

plantea las siguientes preguntas: ¿Qué entendemos como orientación? ¿En qué se diferencia del asesoramiento? Así mismo propone que es necesario clarificar la terminología estableciendo con precisión la diferencia entre asesoramiento, consejo y orientación, así como aclarar los límites entre informar y asesorar (u orientar).

Vidal, Diez y Vieira (2001) mencionan los cambios que ha experimentado la definición de orientación desde sus inicios hasta nuestros días. En este texto se presenta una relación de diversos autores que la han definido. Por ejemplo, Parsons (1909) la define como la "adecuación del sujeto al trabajo"; Mathewson (1962) la conceptualiza como "proceso de desarrollo"; Miller (1971) sostiene que es el "proceso por el que se ayuda a los individuos a lograr la auto comprensión y auto dirección necesarias para conseguir el máximo ajuste a la escuela, al hogar y a la comunidad"; Hoyt (1978,1985) la define como "Movimiento de la educación para la carrera"; Reppetto (1987) sostiene que es un "Proceso de ayuda sistemática y profesional a un sujeto, mediante técnicas psicopedagógicas y factores humanos, para que se comprenda y acepte más a sí mismo y a la realidad que lo rodea, alcance una mayor eficiencia intelectual, profesional y personal y se relacione más satisfactoriamente consigo mismo y con los demás que con él conviven" y por último Bisquerra (1998) la define como el "Proceso de ayuda continuo y sistemático, dirigido a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida con la implicación de los diferentes agentes educativos y sociales" (pág. 7-8).

Por su parte, Rodríguez (1991, en Bauselas 2004) menciona que “el campo de la orientación está caracterizado fundamentalmente por la ambigüedad conceptual entre los términos consejo, orientación y psicoterapia; en consecuencia, tratar de establecer delimitaciones entre estos ámbitos es bastante complejo, tal como ocurre con el desarrollo personal y orientación psicológica para distinguir los términos *guidance* (guía) y *counseling* (consejero)” (pág. 6).

2.3 Orientación, orientación educativa y orientación psicopedagógica

Existe cierto consenso en identificar como sinónimos los términos orientación, orientación educativa y orientación psicopedagógica. Se observa una progresiva tendencia a la aceptación y utilización del término orientación psicopedagógica, aunque como opina Bisquerra (1995, en Vidal, Díez y Vieira, 2001), quizá sea más prudente utilizar el de orientación sin adjetivos, los cuales están relacionados con los diversos ámbitos de intervención psicopedagógica en los que se pretenda ayudar al cliente y en los que tradicionalmente se distinguen los aspectos académicos, profesionales, personales y vocacionales.

A continuación, se presentan definiciones de orientación en función del ámbito de intervención (Repetto, 2000, en Vidal, Díez y Vieira, 2001):

1. Orientación personal: “Proceso de ayuda en los problemas de índole personal. Muchas veces se identifica con el asesoramiento psicológico (*counseling psychology*), es decir, el asesoramiento personal individualizado basado en la relación cara a cara. “Implica ayudar a la persona a profundizar en el análisis de

su situación actual, de las alternativas que se le presentan y de las implicaciones de éstas" (Álvarez y Bisquerra, 1996, en Vidal, Díez y Vieira, 2001, pág. 9).

2. Orientación profesional: "Proceso sistemático de ayuda dirigido a todas las personas en periodo formativo, de desempeño profesional con la finalidad de desarrollar en ellas aquellas conductas vocacionales que le preparen para la vida adulta, mediante una intervención continuada y técnica, basada en los principios de prevención, desarrollo e intervención social con la implicación de los agentes educativos y socio-profesionales" (Álvarez, 1995, en Vidal, Díez y Vieira, 2001 pág. 10).

3. Orientación Académica: "Término referido a niveles educativos superiores (secundario y/o universitario), y que es un proceso de ayuda para prevenir y/o detectar dificultades en los estudios, aclarar las propias metas formativas, facilitar los proceso de toma de decisiones; todo ello orientado a alcanzar su máximo desarrollo como persona" (Sánchez, 1998, en Vidal, Díez y Vieira, 2001, pág. 10).

2.3.1 Orientación escolar

Hill (1973) destaca que, dependiendo del ámbito en donde laboren los psicólogos, se les asignarán sus funciones; en algunas escuelas son consejeros; en otras, orientadores educativos, orientadores vocacionales, orientadores profesionales y orientadores pedagógicos.

En el ámbito escolar, la orientación tiene la característica de que sus practicantes no han llegado a un consenso en cuanto a su significado y sus

funciones. Por tal motivo, existen varias formas de entender el significado de la orientación; esta flexibilidad se debe a que el sentido de la orientación y su propósito va de acuerdo con las necesidades de las escuelas, universidades y comunidades.

Sin embargo, desde hace décadas está presente el problema de definir las funciones de los orientadores. Hay condiciones complicadas que dificultan esta tarea: primero, el consejero escolar es un miembro de una nueva profesión, por lo que experimenta la falta de comprensión en cuanto a sus funciones, falta de aceptación en algunas instancias educativas y una aparente confusión del papel que debe desempeñar en tanto que orientador. Segundo, existen dentro de la profesión misma, diferencias de opinión que pudieran verse como discrepancias que puede confrontar a cualquier grupo que estudie seriamente el papel y las funciones del orientador.

La mayoría de los consejeros escolares hacen las funciones de los orientadores. Por esta razón, "es necesario que el personal de consejería así como el de orientación, si han de definir sus funciones, planeen sus servicios constantemente para que estén en concordancia con una concepción de las funciones y las necesidades" (Hill, 1973).

En ese mismo orden de ideas, Rodríguez Moreno (en Álvarez, 1995) sostiene "que el establecimiento efectivo de programas para el servicio de orientación en las universidades ha de exigir la existencia de ciertas condiciones: a) que los programas reflejen la filosofía de la institución y sus objetivos paralelos; b) que estén planificados y puestos en marcha de forma que todos los estudiantes

puedan beneficiarse; c) que en lo posible, estén integrados en los programas de enseñanza; d) que para el desarrollo de los programas se cuente con una plantilla calificada, debidamente preparada y con roles y funciones claramente definidos; e) que los programas universitarios de orientación estén estructurados de manera pertinente e integrados en un proceso evolutivo de menor a mayor complejidad; f) que sean susceptibles de ser evaluados y ofrezcan posibilidad de investigación procesal, y g) que se facilite su organización para la obtención de recursos materiales y personales” (pág. 13).

2.4 La orientación vocacional y pedagógica en el sistema educativo

Dentro de la orientación un campo que ha sido ampliamente trabajado es la orientación vocacional, el cual comprende las tareas que tienden a prevenir y a resolver los factores implicados en lo que se puede llamar proceso de orientación, las cuales no son exclusivamente de la incumbencia de los psicólogos sino de un equipo interdisciplinario que incluya al pedagogo, al sociólogo y al profesor. Según Aguirre Baztán (1996, en Sánchez, s/f), los objetivos básicos de todo proceso de orientación están dirigidos a:

a) El autoconocimiento del alumno; es decir, a reconocer sus capacidades, rendimiento, motivaciones e intereses, así como su inteligencia, aptitudes y su personalidad. A partir de aquí, se le mostrarán las posibilidades reales que le ofrece el mundo académico y profesional, para que descubra su propia vocación, y tome una decisión libre y acorde con sus características y las del entorno.

b) Los padres, ya que éstos deben colaborar y participar en el proceso de orientación, siendo debidamente informados de la realidad educativa y laboral existente para aconsejar y apoyar a sus hijos, siempre y cuando no haya interferencia en la libre elección de los mismos.

c) La escuela, la cual debe prestar a sus alumnos un verdadero servicio de orientación y asesoramiento permanente, preparándolos para la diversidad y movilidad de empleos e informándoles sobre el seguimiento de nuevas tecnologías, la demanda laboral, etc., lo cual les permitirá adaptarse a las nuevas formas de empleo o a las ya existentes. Se han de buscar estrategias que posibiliten el paso de la escuela al trabajo. De lo anterior se deriva que el objetivo último del orientador vocacional será proporcionar los instrumentos necesarios que permitan al joven tomar una decisión adecuada sobre su futuro profesional.

Bohoslavsky (1984) menciona que dentro de la orientación vocacional existen dos modalidades: Una es la modalidad actuarial, en la cual los psicólogos pueden asistir a los jóvenes que deben elegir una carrera o un trabajo si conocen las aptitudes e intereses del alumno mediante la aplicación de pruebas estandarizadas; y si pueden encontrar entre las oportunidades existentes, aquéllas que se ajusten más a las posibilidades y gustos del futuro profesional. La otra modalidad es la clínica, donde el psicólogo asiste al joven en la elección de una carrera, mediante la entrevista. En ella, el psicólogo se abstiene de adoptar un rol directivo, dejando que el alumno tome una decisión autónoma.

La necesidad de orientación vocacional ha estado presente como una prioridad en los planes educativos de los últimos sexenios de gobierno, se han

desarrollado planes y programas para informar más acerca de la oferta educativa. A este respecto Nava (2004) señala que "han surgido nuevos materiales de orientación educativa, instrumentos psicométricos y sobre todo se observa el auge de las ferias de información profesigráfica; sin embargo, la demanda de estudios universitarios por las carreras tradicionales y saturadas persiste", pareciera que los intentos con las nuevas tecnologías así como los esfuerzos de las universidades públicas y privadas no termina en una mejor decisión vocacional (pág. 2)

Es difícil llegar a un acuerdo en lo tocante a la conceptualización de la orientación vocacional, ya que la gente difiere sobre lo que es o debería ser este servicio; existen discrepancias entre generalizar las funciones y especificarlas, porque a la mayoría de los orientadores y consejeros se les considera como participantes generales en el proceso enseñanza- aprendizaje.

En el ámbito educativo, también se realiza la orientación pedagógica. Autores como Freedman, Kaplan y Sadock (1984) llaman a la orientación pedagógica, "el proceso de ayudar a una persona, mediante procedimientos estandarizados y hechos comprobados, a planear y seguir su educación, basándose en sus intereses, dificultades y capacidades" (pág. 176). Sánchez (1997) menciona que el orientador y/o asesor pedagógico es un técnico especialista que colabora estrechamente con los profesores en la planificación y desarrollo de la enseñanza y que tiene una triple función ya sea con los alumnos, con los directivos, y con el personal docente para desarrollar líneas de comunicación que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la escuela.

En el ámbito internacional, este servicio es denominado de distintas formas. En los Estados Unidos de Norteamérica, la función del consejero (*counseling*) es definida como “un acto de comportamiento profesional presentado por un consejero para ayudar a los estudiantes a hacer elecciones que los lleven a las soluciones de su educación, vocación, problemas personales y sociales” (Shippen and Reilley, 1973, pág. 7). Así esta función consiste en facilitar el desarrollo y el autoentendimiento del alumno, sus relaciones sociales y actitudes positivas que faciliten su aprendizaje. Para Woolfe *et al.*, (1987, en Kokora, 1995) la consejería “es la acción de ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas, a vivir sus propias vidas más efectivamente, lo que involucra cuatro etapas: exploración, entendimiento, toma de decisiones y actuación” (pág. 1160).

A la dificultad en la precisión conceptual, se suma, entre otros factores, el contexto en que la orientación se sitúa. Para ejemplificar esta relación, se revisará brevemente el caso de la comunidad europea.

2.4.1 La orientación en Europa

En el caso de España, la orientación es considerada como la otra cara del proceso educativo. “Los objetivos de la intervención no son sólo de índole terapéutica, sino fundamentalmente de prevención y desarrollo” (Watts, Dartois, Plant, 1987, en Bauselas, 2004, pág. 8). En este mismo contexto, la realidad de los servicios de orientación universitaria destaca por su carácter heterogéneo y poco estructurado. Se plantea que conocer las tendencias que están siguiendo estos servicios puede ayudar a que las instituciones universitarias establezcan

futuras metas por alcanzar en materia de orientación, que contribuyan a mejorar el sistema.

Salmerón (1996, en Bauselas, 2004) realiza una revisión de los distintos servicios que se están desarrollando en Europa los cuales se pueden diferenciar en dos tipos de servicios o centros de orientación. "El primer tipo es el más generalizado, tiene funciones de información y orientación sobre aspectos de carácter vocacional o profesional, en clara conexión con el mundo del trabajo, como es el caso de los *Carrer Services* británicos. El segundo tipo, es de orientación psicológica clínica y terapéutica, que presta funciones de ayuda individualizada en la resolución de problemas personales como los de las universidades norteamericanas" (pág. 7).

En Inglaterra, cada universidad y otras instituciones de enseñanza superior, cuentan con instituciones creadas para la orientación de sus estudiantes, destacando el sistema tutorial de los colegios. Por ejemplo, en la Universidad de Cambridge existen dos departamentos: el de *Carrer Services* (servicios de carrera) que trabaja sobre los aspectos de carácter académico, vocacional y profesional con alumnos graduados, postgraduados, alumnos internacionales, así como aquéllos que no son miembros de la Universidad de Cambridge. El otro departamento es el *Counseling Services* (servicios de consejería) el cual tiene una orientación psicológica clínica y terapéutica; su función principal es la ayuda en la resolución de problemas personales (Bauselas, 2004).

En las universidades italianas existe un servicio de orientación dependiente de la propia universidad y como norma general ofrece su ayuda a los alumnos que van a comenzar sus estudios, a los que ya los están realizando, así como a los que egresan. Su función principal es ofrecer información y asesoramiento sobre aspectos de carácter académico, vocacional y profesional además de poner al alumno en contacto con un tutor para analizar los problemas de una forma más personalizada.

En Alemania, en contraste, la orientación universitaria consiste en un servicio centralizado y cuenta además con un grupo de orientadores de los diferentes departamentos universitarios que suelen ser profesores. Su función se centra en información de estudios y orientación profesional, conocimiento del alumno (capacidades e intereses), dificultades de aprendizaje y problemas personales.

Por último, en las universidades francesas hay una necesidad de aportar respuestas de calidad a un gran número de estudiantes por medio de la orientación, a pesar de la falta de personal especializado, así como la dificultad para movilizar el inmenso recurso cuantitativo y cualitativo que representan los profesores, aunque cuenten con los recursos teóricos y educativos para tratar el problema.

2.5. Evolución histórica de la formación de profesionales de la orientación en el ámbito internacional

En la actualidad, la formación de orientadores se entiende como una síntesis que engloba diferentes componentes vinculados a su desarrollo profesional, como son la cultura, el contexto, el conocimiento disciplinar, la competencia metodológica y los aspectos éticos como elementos esenciales de la profesionalización en el ámbito de la orientación (Burges y Dedmonds, 1994, en Sobrado, 1996). Para la formación profesional de los orientadores escolares existe un amplio consenso en el sentido de considerar que éstos deben ser capaces de integrar conceptos esenciales de los currículos escolares y planificar programas de orientación preventiva (Adkins, 1977, en Sobrado 1996), “de manera que a través de éstos se establezcan ambientes saludables de aprendizaje escolar” (Thomas, 1989, en Sobrado, 1996, pág. 2). Sin embargo, no siempre ha sido así. En el transcurso de la profesionalización y la formación de los profesionales de la orientación, se distinguen claramente tres etapas históricas:

Existe una primera fase en la formación de orientadores en Estados Unidos que comprende hasta 1950 aproximadamente y en la que se creó un primer currículo para la preparación de especialistas en orientación en la Universidad de Harvard y de orientación vocacional en la Asociación Nacional Americana (NVGA) (Adkins en Sobrado, 1996). “La segunda fase abarca dos décadas aproximadamente (1950-1970) en la cual imperó un mayor interés en el contexto americano, especialmente en el ámbito de las asociaciones

profesionales de orientadores de elaborar normativas sobre su formación, sobre todo la Asociación Psicológica Americana (APA, por sus siglas en inglés), la Asociación Americana de Orientadores Escolares (APGA, por sus siglas en inglés) y la Asociación para la formación y Supervisión de Orientadores" (ACES, por sus siglas en inglés) (Miller, 1971, en Sobrado, 1996, pág. 2).

Debido a la complejidad creciente de sus tareas, a la necesidad de mejorar su trabajo y la calidad de los servicios orientadores, se enfatiza en la década de los sesenta el interés por la profesionalización del orientador. En ese sentido, Wrenn (1962 en Sobrado, 1996) "valora el rol de la orientación hasta ese momento y estudia los cambios socioculturales previstos para las dos décadas siguientes y su incidencia en ella" (pág 3). En base a esta valoración propone un plan de preparación de especialistas en orientación con duración de dos años y con nivel de licenciatura. En la tercera fase histórica en el ámbito de la preparación del personal orientador -que comprende desde 1970 en adelante- se debate la "necesidad de experiencia docente anterior al ejercicio de la actividad orientadora, los requisitos de acceso, las características del practicum, la conveniencia de opciones especializadas e itinerarios académico-profesionales, etc." (Echeverría, 1993 en Sobrado, 1996, pág. 3).

2.6 Los servicios de orientación en México

En el ámbito nacional, Caso (2003) hace una detallada descripción sobre la evolución de los servicios de la orientación en México en donde se destaca la década de los cuarenta, época en la cual se consolidan una serie de logros en

materia de definición y organización de los servicios de orientación y en la que registran avances en materia de profesionalización de la disciplina.

Los años cincuenta son muy importantes para la orientación educativa y particularmente para la UNAM, ya que se instituye el departamento de psicopedagogía y el Colegio de Orientadores de la Escuela Nacional Preparatoria en apoyo a los estudiantes universitarios que requerían resolver problemas psicológicos que interferían en su orientación vocacional y en su eficiente aprendizaje (Bilbao, 1986, en Caso 2003, pág. 4).

Por otro lado Martínez-Stack (2001) menciona las fases que señalan la evolución de la orientación educativa como servicio a través de los años en la UNAM. "Desde 1966 en los programas de orientación educativa que se instrumentaban se hablaba de las áreas de aplicación psicológica, socioeconómica, política, cultural, pedagógica, institucional, vocacional y profesional" (pág. 19). El autor menciona que es hasta el periodo de 1997-1998 cuando los servicios de orientación educativa de la UNAM se reorganizaron para que el estudiante fuera el eje central del servicio. A lo largo de estos años ha sido difícil encontrar una denominación común de la intervención orientadora como servicio educativo o escolar.

En el contexto nacional el servicio de orientación educativa tiene como finalidad "apoyar al estudiante para que su trayectoria académica (ingreso, permanencia, egreso e inserción en el campo laboral profesional) se dé en las mejores condiciones, en los tiempos apropiados y con la mayor calidad posible"

(Martínez-Stack, 2001, pág. 25). Esta formación integral es un principio rector de los servicios en donde el eje central es y debe ser el estudiante.

2.7 Antecedentes de investigación en orientación y consejería educativa

Se han llevado a cabo diversos estudios sobre la efectividad del trabajo del orientador-consejero. Los primeros reportes de investigaciones sobre la efectividad del consejero fueron realizados en los años veinte por un grupo de psicólogos industriales británicos (Rogers, 1937 en Shippen and Reilley, 1973) para determinar los efectos que la consejería tenía en el ajuste vocacional de jóvenes que abandonaban la escuela y que se dedicaban a trabajar. Una vez que se empezaron a cuestionar sobre el éxito de los programas de consejería, se dieron cuenta que era poco lo que se sabía acerca de la efectividad del consejero como también de que había dificultades en los diseños de los problemas de investigación los cuales necesitaban ser revisados antes que éstos pudieran intentar resolver las preguntas sobre la efectividad del consejero (Travers, 1949, en Shippen and Reilley, 1973).

El estudio de la efectividad del consejero presenta tres problemas: a) la dificultad para determinar qué es lo que constituye los resultados deseables de la consejería (criterio del problema), (b) la falta de investigación en esta área, (c) la necesidad de diseñar mejores investigaciones y/o el control de la experimentación (Blocher, 1966, en Shippen and Reilley, 1973). Por esta razón, se encuentran pocos datos registrados sobre el conocimiento y opinión sobre las funciones de la orientación educativa.

En el contexto internacional, las investigaciones encontradas sobre las funciones que desempeñan los orientadores en las instituciones educativas son de diversa índole. En Estados Unidos de Norteamérica, Shippen and Reilley, (1973) describen la función del consejero (orientador) como "la ayuda que se brinda a los estudiantes para realizar elecciones que los lleve a las soluciones de sus problemas sociales, personales, vocacionales y educativos por medio de entrevistas individuales o en pequeños grupos" (pág. 5). Estos autores mencionan que hay una serie de estudios reportados en los que el criterio de la efectividad del consejero fue la satisfacción del cliente, y en los cuales se utilizó el Inventario de Evaluación de Consejeros (CEI, por sus siglas en inglés) de Linden, Stone y Shertzer (1965, en Shippen and Reilley, 1973), el cual es un instrumento para medir la efectividad del consejero.

El CEI consta de 21 preguntas, y permite medir en una escala de Likert de 5 puntos tres factores: el clima en que se llevó a cabo la sesión, el comfort y la satisfacción del cliente en el servicio de conserjería. En este inventario el alumno responde las 21 preguntas marcando alguna de las opciones como: siempre, frecuentemente, algunas veces, raramente o nunca.

Aunque el CEI es un instrumento usado frecuentemente, se debe subrayar que la satisfacción del cliente en conserjería tiene algunas limitaciones inherentes (Travers, 1949, Patterson, 1958, Tyler, 1961 en Shippen and Reilley, 1973). Estos autores han señalado que la satisfacción del cliente es un criterio subjetivo. Sin embargo, Ponterotto y Furlong (1985 en Wilson y Yager, 1987) han recomendado realizar un esfuerzo continuo para explorar la validez de la escala que califica la

eficacia del consejero más comúnmente usada. Millar (1985) menciona que aunque el CEI haya sido evaluado individualmente por una variedad de investigadores, los estudios concurrentes del desempeño de la escala han sido muy escasos debido a la dificultad y responsabilidad para documentar y monitorear la efectividad en el proceso de consejería.

Hansen (1968, en Shippen, and Reilley, 1973) efectuó un estudio para determinar si la satisfacción con el trabajo de consejería estaba relacionada con una serie de medidas de la efectividad del consejero. Estudió a 92 sujetos que cursaban su primer año de consejería en Nueva York y utilizó el CEI (Inventario de Evaluación del Consejero) para obtener una medida sobre la efectividad del consejero. Se encontró una relación significativa entre la satisfacción del trabajo del consejero y la calificación obtenida en el CEI.

En el estudio realizado por Boyer y Sedlacek (1987) denominado *Counseling Expectations: Differences by Gender and Presenting Problem*, se menciona que las expectativas acerca de la consejería han demostrado ser un factor importante para determinar la efectividad en consejería. La relación entre las expectativas sobre la consejería y el interés por seguir este servicio fueron explorados en 450 estudiantes universitarios como parte de su programa de orientación. Boyer y Sedlacek (1987) utilizaron una de las tres versiones de la escala de expectativas acerca de la consejería, que mide las expectativas acerca del servicio de consejería educativa, vocacional, emocional o del servicio de consejería sin ningún contenido o área específica. Los resultados arrojaron que existen diferencias significativas en las expectativas que tienen las mujeres y los

hombres sobre el servicio de consejería. Comparado a los resultados obtenidos por los hombres, las mujeres obtuvieron puntajes altos en esta escala de expectativas en lo tocante a aceptación, responsabilidad, franqueza, autenticidad y honradez mientras que los hombres esperaban que en el proceso de consejería se diera mayor calidad de los resultados, más direccionalidad, empatía y experiencia por parte del consejero.

El estudio realizado por Ritchie (1989) en la escuela de consejería revela que la asesoría tanto grupal como individual y la consulta con familiares y maestros son las funciones más importantes para los consejeros de la escuela lo cual fue estimado por los profesores, administradores, familiares y estudiantes, mientras que el asesoramiento ineficaz está unido o relacionado con demasiado tiempo dedicado a los deberes administrativos así como la existencia de pocos consejeros para servir a demasiados estudiantes.

Gianuzzi (1992) realizó un estudio sobre la efectividad del servicio de consejería en una escuela preparatoria suburbana utilizando dos cuestionarios con escalas de tipo Likert aplicados a 96 alumnos y 70 maestros. Los servicios de consejería revisados fueron los que normalmente están disponibles en las preparatorias como son dirigir, aconsejar y guiar académicamente y en problemas personales. Los puntajes en los dos instrumentos fueron 3.0 arriba de la media y se concluyó que el servicio de consejería era efectivo en proveer lo que los estudiantes y maestros requerían.

Kitaoka (2005) realizó la revisión de varios instrumentos con escalas de Likert que medían habilidades multiculturales de la consejería, en un intento por

promover la investigación de las competencias multiculturales de los mismos. Estos instrumentos fueron: 1) el inventario transcultural de la consejería (CCCI-R, por su siglas en inglés), 2) el cuestionario sobre el conocimiento de las habilidades multiculturales (MAKSS, por su siglas en inglés), 3) el inventario multicultural de la consejería (MCI, por su siglas en inglés), 4) la escala multicultural de la escuela psicológica de consejería (MSPCC, por su siglas en inglés) y 5) la escala consciente del conocimiento multicultural de consejería (MCKAS, por su siglas en inglés).

Esta revisión conceptual identificó cuatro asuntos pertinentes: a) la discrepancia entre los diversos factores de estructura y el modelo propuesto; b) la ambigüedad que rodea la evaluación multicultural; c) la ambigüedad que rodea los marcos de referencia, y d) las implicaciones de la inclusión de una definición de cultura en los instrumentos en general. La conclusión fue que se necesita continuar refinando y desarrollando la conceptualización de qué es y qué significa ser multiculturalmente competente en el ámbito de la consejería.

En 1999, la Asociación Internacional de Orientación y Pedagogía propuso llevar a cabo un estudio piloto para elaborar los Estándares Internacionales de Calificación de Orientadores. El equipo de trabajo elaboró un cuestionario que permitiera a orientadores de todo el mundo evaluar las competencias que expertos del comité habían definido para describir las tareas de los orientadores en el campo de la educación y la orientación para la carrera.

El cuestionario internacional *Counselor Qualification Standard* (CQS, por sus siglas en inglés) fue traducido en 7 idiomas y distribuido a más de 28 países.

Incluyendo las respuestas en papel, casi 1000 cuestionarios fueron completados. De esta información se definieron las competencias definitivas, que puede servir de punto de referencia para orientadores de diferentes países y para los distintos niveles de servicio (AEOP, 2003).

En muchas ocasiones, la opinión que el cliente o el usuario tenga sobre la efectividad del consejero o del orientador tiene que ver con la forma en como se realiza la remisión a este servicio o con las referencias o expectativas que tienen del consejero. Yager, *et al.*, (1995) realizaron dos investigaciones basándose en la importancia y el impacto que tiene la habilidad de hacer remisiones eficaces al consejero, así como una abierta y positiva referencia en la evaluación de la efectividad del consejero. De los datos obtenidos por los participantes, se concluyó que la forma en que se hace una remisión es importante y que la naturaleza de las referencias que se le dan al cliente sobre el consejero crearán expectativas que podrán influenciar inmediatamente al cliente para que acuda o no a este servicio. También se concluyó que las expectativas creadas pueden provocar un impacto en el cliente que se verá reflejado en la evaluación de la efectividad del consejero, especialmente si el desempeño del consejero no fue apropiado.

En España los servicios de orientación en las universidades varían considerablemente en cuanto al nombre y funciones. Vidal, Díez, y Vieira (2001) señalan que la realidad de los servicios de orientación universitaria en España destaca por su carácter heterogéneo y poco estructurado; en consecuencia, realizaron un estudio en el que se describe y analiza la oferta de estos servicios

de orientación en la enseñanza superior y recopilaron sus principales iniciativas y buenas prácticas con el objeto de facilitar información que contribuya a una mejora del sistema.

Royo (2002) realizó un estudio en la Universidad de Salamanca en el que se pretendió dar luz sobre el actual desempeño profesional del orientador en los institutos de educación secundaria, estudio que sirvió para la creación de un instrumento de medida válido para la valoración y autovaloración de las funciones del orientador. Para ello, analizaron las respuestas dadas por los orientadores de los institutos de secundaria de la provincia de Salamanca, tanto en las entrevistas personales mantenidas con ellos, como en la respuesta a los diferentes instrumentos de valoración. Los resultados sugirieron que hay dos factores principales que influyen en el desempeño del orientador: por un lado, el apoyo del equipo directivo y por otro, el modelo de trabajo tanto de los profesores del centro como del propio orientador.

En el contexto nacional, uno de los estudios a mencionar es el que hizo la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE, 1999, en Caso, 2003) de la Universidad Nacional Autónoma de México en el cual se realizó un diagnóstico que permitió identificar una serie de obstáculos que pudieran presentar los estudiantes de bachillerato durante su trayectoria escolar. Entre los hallazgos, destacan los altos índices de deserción, problemas asociados con la elección temprana y la concentración de la demanda en unas cuantas carreras de licenciatura. Del análisis de dicho diagnóstico, la DGOSE se replanteó sus objetivos, estrategias y estructura programática.

2.7.1 Antecedentes de investigación en la UABC

En 1987, la Dirección General de Bienestar estudiantil de la UABC, a través del Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional, emprendió un proceso de revisión de las funciones psicopedagógicas, con el objetivo de identificar las necesidades de atención estudiantil y las limitaciones con las que operan los programas psicopedagógicos, para así proponer medidas para el mejoramiento del servicio que ofrece (Bermúdez, *et al.*, 1998). En los resultados de este proceso de revisión se sostiene que una de las problemáticas mas significativas que enfrenta la UABC es el índice de deserción de alumnos de nuevo ingreso el cual se estima que puede ser el resultado de la mala orientación vocacional con que ingresan los alumnos y que se refleja en ausentismo, bajo rendimiento escolar y falta de motivación para el estudio.

La revisión incluía todos los programas que operaba el departamento. Así en el programa de apoyo psicopedagógico al proceso enseñanza-aprendizaje, se encontró que la participación de los maestros es aislada, son pocos los que solicitan apoyo psicopedagógico y cuando es requerido, éste es tan específico que la asesoría se complica, por lo que se realizó la reorganización de los programas y funciones del DOEP.

Por su parte, en el programa de atención a los aspirantes a ingresar a la UABC, se trabajó con el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo (IIDE) a fin de realizar un proyecto conjunto para emprender la actualización del examen psicométrico, tanto en términos de estandarización como en su estructura; por otra parte, se diseñó la encuesta de ingreso sociodemográfica con el objetivo de

contar con información que permitiera conocer las características de los aspirantes a la universidad.

En el programa de inducción, se propuso la oficialización del curso de inducción y se diseñó un instrumento específico para la evaluación del curso.

Para el programa de atención psicopedagógica a estudiantes universitarios se emprendió una reconceptualización de las funciones que desempeñan los psicólogos como parte del programa de seguimiento a estudiantes, definiéndose los lineamientos conceptuales y metodológicos para el desarrollo, la evaluación y la sistematización del programa y de los servicios que ofrece.

En el programa de apoyo psicopedagógico al proceso de enseñanza-aprendizaje, se brindó mayor capacitación a los psicólogos en lo que se refiere a los diferentes programas de formación y actualización dirigidos a profesores (Bermúdez, *et al.*, 1998).

En el 2003 la Coordinación de Planeación y Desarrollo Institucional realizó una investigación que consta de un conjunto de encuestas vía internet que se aplicaron a estudiantes, egresados, académicos, personal administrativo, de servicios, empleadores y ciudadanos en general. Así, durante el periodo del 21 de marzo al 16 de mayo del 2003, se procedió a recopilar información para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2003- 2006 (UABC, 2003). Esta se considera una visión general así como la primera información institucional que se tiene acerca del grado de satisfacción que los usuarios tienen sobre el servicio de orientación educativa y psicológica de la UABC.

2.8 Definición de conceptos

Dado que esta investigación busca conocer el grado de conocimiento, expectativas y grado de satisfacción de los estudiantes de la UABC con respecto al servicio de orientación educativa y psicológica, a continuación se presenta la definición de estos conceptos que se utilizó en el presente trabajo.

El concepto de conocimiento puede ser definido desde diversas perspectivas. En este trabajo se entiende por conocimiento la captación intuitiva y sensible de un objeto. Este conocimiento "está caracterizado por su espontaneidad, lo que conlleva a concluir que es producto de la ocasión, por tal razón no resulta de la planificación y es posible afirmar que está cargado de subjetividad" (Martínez Marín y Ríos, 2006, pág.2).

Por su parte Tamayo y Tamayo (2002) definen el conocimiento como "una actividad por medio de la cual el hombre adquiere cierta certeza de la realidad, y que se manifiesta como un conjunto de representaciones sobre las cuales tenemos certeza de que son verdaderas" (pág. 13).

Por otro lado Vuelvas (2004) menciona "que las expectativas, así como el grado de satisfacción con la metas obtenidas, son construcciones sociales, que pueden ser estudiadas desde diversas expresiones del pensamiento del sentido común, son imágenes sociales que influyen en los jóvenes que aspiran a estudiar una carrera" (pág. 58).

Giese y Cole (en, Marzo, Pedraja y Rivera, 2004) refieren que "la satisfacción de los clientes puede ser definida como una respuesta sumaria, efectiva y de intensidad variable, centrada en aspectos concretos de la

adquisición y/o consumo, y que tiene lugar en el preciso momento en el que el individuo evalúa el objeto" (pág. 4). Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001, en Morales y Hernández, 2004). Al relacionar el concepto de calidad con el concepto de satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores, mencionan que la satisfacción "es una definición basada en la percepción de los clientes en sus expectativas, lo cual es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores" (pág. 2). Sin embargo hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las expectativas son difíciles de medir cuando los usuarios o consumidores no conocen bien el servicio, o se basan en el juicio de otras personas que ya han utilizado el servicio.

2.8.1 Antecedentes del instrumento que se desarrolló en el presente estudio

Como antecedentes del instrumento se consideraron:

a) El cuestionario utilizado para definir los Estándares Internacionales de Calificación de Orientadores (CQS, por su siglas en inglés) elaborado por la Asociación Internacional de Orientación y Pedagogía. Para la elaboración de este instrumento se perfilaron un grupo de competencias divididas en 11 competencias generales y más de 100 competencias específicas para las 10 áreas de especialización definidas. El instrumento incluye una serie de ítems que se evaluaron siguiendo dos criterios: la efectividad de la formación como orientadores recibida en esa competencia y la relevancia de esta competencia (AEOP, 2003).

b) El instrumento elaborado por la Coordinación de Planeación y Desarrollo Institucional que consta de un conjunto de encuestas vía Internet, mismo que se aplicó a estudiantes, egresados, académicos, personal administrativo, de servicios, empleadores y ciudadanos en general, durante el periodo del 21 de marzo al 16 de mayo del 2003, con el fin de recopilar información para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2003- 2006 (UABC, 2003).

c) El instrumento de evaluación del curso de inducción aplicado a los alumnos de nuevo ingreso y diseñado por los psicólogos del Departamento del Orientación Educativa y Psicológica de la unidad Tijuana y Ensenada de la UABC.

A fin de entender las condiciones y características actuales del servicio de orientación educativa de la UABC, en el siguiente capítulo se presentará brevemente la trayectoria de este servicio.

Capítulo 3.

El Departamento de Orientación Educativa y Psicológica de la UABC

Capítulo 3. El Departamento de Orientación Educativa y Psicológica de la UABC

En el presente capítulo se describen los diferentes momentos del departamento de orientación educativa y psicológica en la UABC, sus inicios, los objetivos originales, los procesos de cambio por los que ha pasado, la reestructuración de sus programas, y una visión general del contexto en que se encuentran laborando los psicólogos responsables de los programas de orientación educativa y psicológica en esta institución.

3.1 Antecedentes

La atención a estudiantes en la Universidad Autónoma de Baja California tuvo sus inicios en la década de los 60, en la antigua preparatoria "Mexicali" donde se impartía orientación vocacional, actividad que era coordinada por un equipo de psicólogos (UABC,1997). Sin embargo, no es sino hasta 1972 que el departamento psicopedagógico fue creado en la Escuela de Medicina de la UABC, campus Mexicali. Este departamento se establece con la finalidad de brindar atención al alumno que ingresaba a la carrera de medicina en dicha ciudad; se inició con un programa de seguimiento a alumnos mediante el cual se realizaba la selección y clasificación de los nuevos estudiantes y se analizaban sus formas de comportamiento, intereses, aptitudes vocacionales y profesionales.

Entre 1972-1973 aparece, como resultado del programa de seguimiento, de la Facultad de Medicina del campus Mexicali, la primera clasificación estadística de los alumnos regulares e irregulares, alumnos que se dieron de baja, así como la clasificación de su coeficiente intelectual. Este mismo procedimiento se llevó a cabo en el ciclo escolar 1973-1974 haciéndose una comparación cuantitativa entre ambos ciclos. En 1974, se presentan las primeras gráficas de seguimiento a alumnos que muestran una clasificación de los resultados del examen psicométrico, aplicado al total de aspirantes de sexo masculino y femenino, así como el perfil de los aspirantes bien ubicados en la carrera de Medicina (Gastélum, González y Pacheco, 1997).

No obstante, no es sino hasta 1980, cuando, al crearse la Dirección General de Bienestar Estudiantil, se considera de gran importancia integrar en ella un Departamento de Orientación Vocacional, que permitiera la puesta en marcha de actividades destinadas a orientar a los alumnos del nivel medio superior sobre sus intereses, aptitudes y valores, así como la orientación a una carrera profesional determinada. En agosto del año siguiente, las escuelas preparatorias de la UABC pasaron a formar parte del Colegio de Bachilleres, estableciéndose entonces un convenio para que la Dirección de Bienestar Estudiantil, a través del departamento de Orientación Vocacional, coordinara y realizara las actividades necesarias a fin de cumplir con la aplicación del programa modular correspondiente a los estudiantes de los semestres que aún tenían el plan UABC, mismo que cerró en diciembre de 1982, continuándose con la atención hasta que saliera la última generación bajo la responsabilidad de la universidad. Esta labor

se compartía con egresados de la Escuela de Pedagogía y los cuatro psicólogos del gabinete del departamento de Orientación Vocacional (Gastélum, González y Pacheco, 1997).

Durante el ciclo escolar 1981-1982, en el Programa General de Superación Universitaria, se diseñaron seis programas que permitían a nuestra universidad adecuar sus recursos materiales y humanos al desarrollo económico, político y cultural de nuestra sociedad, determinando acciones que respondieran a las exigencias futuras de un desarrollo integral responsable. Uno de estos seis programas fue el de atención psicopedagógica a estudiantes, el cual consistió en un programa piloto que prestara atención y apoyo a estudiantes con dificultades en el proceso enseñanza aprendizaje. La duración del programa piloto fue de 16 semanas después de las cuales se volvió una actividad continúa en la universidad.

3.2 Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional

En 1982 el Departamento Psicopedagógico cambia de nombre. Ahora se denomina Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional (DPOV) el cual dependía de la Dirección de Bienestar Estudiantil en Mexicali. El jefe del DPOV coordinaba las actividades de los psicólogos en todos los campus del estado. En esta época se trabajaba tanto en la ciudad de Mexicali como en los campus de Tijuana y Ensenada a nivel gabinete, espacio en donde los psicólogos brindaban atención a los estudiantes. Al finalizar el ciclo escolar 1983-1, el

Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional estaba dividido en cuatro áreas básicas:

1.- Atención Psicopedagógica a Estudiantes Universitarios. Tenía las siguientes actividades: Asesorías académicas, asesorías a estudiantes con problemas de aprendizaje, asesorías que involucraran problemas de índole diversa y asesorías a estudiantes de primer semestre.

2.- Gabinete Psicopedagógico. Sus actividades consistían en asesorías a estudiantes con problemas de aprendizaje; a estudiantes con problemas de adaptación y a estudiantes que deseaban cambiar de carrera o abandonar su carrera profesional, así como la planeación e impartición de cursos de hábitos y técnicas de estudio y de ortografía.

3.- Asesorías que involucran otro tipo de problemas. Su objetivo era atender a los estudiantes que presentaban problemas de comportamiento, personalidad, adaptación, deserción y que por consecuencia, tales problemas afectarían el desarrollo del individuo o del grupo.

4.- Asesorías a estudiantes de primer semestre. Su objetivo era determinar, a través de diferentes instrumentos, la problemática que presentaba el alumno de primer semestre en cuanto a sus habilidades de estudio, con el fin de proporcionarle las bases teórico-prácticas y psicopedagógicas que le facilitaran un desarrollo acorde con su carrera. Esta labor era desempeñada por maestros, así como por los alumnos más destacados en su escuela o facultad los cuales participaban en calidad de becarios (Gastélum, González y Pacheco, 1997).

En 1983, se agrega a las funciones antes mencionadas el ciclo de conferencias de orientación vocacional, mediante el cual los maestros de la universidad se trasladaban a las instituciones de educación media superior a impartir conferencias sobre las carreras ofrecidas en la UABC (Estrada, 1994). Debido a la demanda de solicitud de ingreso a la UABC, y al alto índice de reprobación y bajas, se asignaron 10 horas por semana-mes a los maestros de tiempo completo para tutorías. Se autorizó la participación de los alumnos que tenían los mejores promedios para dar asesorías a alumnos con problemas de bajo rendimiento escolar (Estrada, 1994). En este mismo año, un estudio que realizó la Dirección de Servicios Escolares sobre las bajas de los alumnos detectó que era necesario que el estudiante tuviera una adecuada ubicación en cuanto a la carrera seleccionada. A partir de este resultado, la Universidad instrumentó como política que todas las bajas se autorizaran por el Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional.

Posteriormente, se realizó un estudio descriptivo sobre la relación que existe entre ubicación, deserción y rendimiento académico. Los resultados del estudio descriptivo mostraron que a mejor ubicación del alumno menos deserción. En 1984, se hizo la primera aplicación del examen psicométrico a los alumnos que ya estaban inscritos, lo que permitió detectar a aquellos alumnos que no se encontraban adecuadamente ubicados en su carrera; sin embargo, esto no impedía que los alumnos se dieran de baja o solicitaran cambio de carrera. De ahí nació la necesidad de realizar el examen psicométrico de ingreso a los aspirantes a la UABC (Estrada, 1994).

En 1987, la Dirección de Bienestar Estudiantil, realizó un manual de organización que describe la función genérica del Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional, la cual consiste en planear, organizar y consolidar el servicio, orientación y apoyos necesarios para la formación profesional y personal de los estudiantes de la UABC, atendiendo los problemas de aprendizaje, comportamiento, personales y/o de ubicación que requieran orientación.

Con el fin de fortalecer este programa, en 1989 se realizó una investigación que subrayó la seriedad del problema de deserción escolar, tanto desde el punto de vista del costo social que significa el fracaso escolar como del costo financiero para las familias de los estudiantes y la propia universidad. Las aportaciones de este estudio permitieron reorientar el programa e incrementar sus recursos humanos, ya que durante ese periodo únicamente eran atendidas por psicólogos las Escuelas de Medicina (1972), de Enfermería (1975) y la de Ciencias de la Educación (1975).

En febrero de 1990 y como consecuencia de este estudio, el departamento psicopedagógico registra un cambio significativo, estableciéndose coordinaciones psicopedagógicas en cada una de las unidades académicas. Se autorizó la creación de 52 plazas de técnico académico ordinario de carrera asociado, para asignar psicólogos en cada unidad académica con la finalidad de hacer operativo el programa de apoyo psicopedagógico a estudiantes universitarios y de esta manera cumplir con el trabajo psicológico especializado para la atención de los estudiantes universitarios.

La situación de los psicólogos adscritos a las unidades académicas era incierta ya que seguían dependiendo de la Dirección General de Bienestar Estudiantil, del jefe de Departamento de Psicopedagógico y Orientación Vocacional y del jefe o coordinador del campus al que se perteneciera, al mismo tiempo que dependían del director en la escuela o facultad a la cual fue asignado; esta situación provocó en varias ocasiones que las actividades encomendadas por el DPOV se traslaparan con las necesidades de la escuela o facultad .

En 1994, se pone en marcha el examen psicométrico computarizado para atender la demanda de alumnos aspirantes a ingresar a la UABC. Los resultados obtenidos en el examen eran entregados a los alumnos mediante asesorías individuales con la finalidad de orientarlos en la elección de su carrera. Este proceso permitía observar si el alumno estaba bien ubicado de acuerdo a sus habilidades, aptitudes, preferencias vocacionales y sus rasgos de personalidad, de tal suerte que el psicólogo podría detectar algún indicio de problema de personalidad que afectara el desempeño del alumno; esta información se reportaba a la Dirección de Servicios Escolares y los datos se manejaban a nivel preventivo ya que los resultados no eran considerados en el ingreso de los alumnos.

3.3 Cambio de funciones del Departamento de Orientación Vocacional

En 1995, las funciones del DPOV cambian radicalmente. Al grupo de psicólogos se le encarga diseñar e impartir cursos sobre lectura, epistemología y

valores a maestros y alumnos. Aún cuando se conserva la aplicación del examen psicométrico, no se devuelven resultados a los alumnos y no se da orientación vocacional. El curso de inducción se mantiene con algunas pequeñas modificaciones de acuerdo a las características de cada campus universitario.

Dos años más tarde, en 1997, se realizó una propuesta general para el desarrollo del Departamento Psicopedagógico y de Orientación Vocacional presentada por la Dirección General de Bienestar Estudiantil y el DPOV. En este nuevo programa se establecen las siguientes actividades de los psicólogos:

- 1) Participar en el programa de inducción de los alumnos de nuevo ingreso a la Universidad.
- 2) Participar en la aplicación del examen psicométrico y en las actividades pertinentes relativas al próximo proceso de selección de alumnos de nuevo ingreso.
- 3) Participar activamente en el proceso de estudio, análisis y revisión de las funciones psicopedagógicas.
- 4) Participar activamente en el proceso de revisión del examen psicométrico.
- 5) Llevar a cabo el programa de seguimiento de estudiantes y atender a las necesidades psicopedagógicas de las unidades académicas.
- 6) Participar activamente en la generación de proyectos específicos de desarrollo para el Departamento Psicopedagógico.

Estas actividades se establecieron con la finalidad de precisar las funciones psicopedagógicas en el contexto universitario, así como generar proyectos específicos de desarrollo del departamento.

3.4 Departamento de Orientación Educativa y Psicológica

En el año 2001, se dividen las funciones de los psicólogos en dos grandes grupos: orientación educativa y orientación psicológica. Esto genera un nuevo Departamento de Orientación Educativa y Psicológica (DOEP) el cual refleja de manera más clara la función y objetivo de contribuir a la formación integral del estudiante universitario, labor que implica la mediación entre los procesos pedagógicos y psicológicos que vinculan el desarrollo personal, social y profesional del educando para favorecer su formación integral, incidiendo en los elementos que intervienen en el proceso enseñanza- aprendizaje (Cervantes, 2001).

Las funciones principales a partir de éste cambio se pueden dividir en dos clases:

A) Orientación educativa:

Comprende las siguientes actividades:

- 1.- Atención a aspirantes a la UABC. Consiste en brindar información profesiográfica actualizada, aplicación del examen psicométrico y de encuesta de ingreso con el fin de crear un expediente psicopedagógico que sirva para orientar al alumno en cuestiones que afecten su aprendizaje y su desarrollo en esta universidad.
- 2.- Impartición del curso de inducción. Su objetivo es conseguir que el alumno se identifique con la universidad y se adapte a su nuevo ambiente escolar.

3.- Orientación a estudiantes universitarios. Se brindan las siguientes asesorías:

- a) Atención a alumnos que presentan problemas de aprendizaje, estimulación de las habilidades de pensamiento, así como técnicas y hábitos de estudio, y fomento en las habilidades de lectura, expresión oral y escrita.
- b) Atención a alumnos que presentan problemas escolares, entrevista psicológica si desean tramitar su baja escolar. Se evalúa asimismo el alto índice de reprobación, el bajo rendimiento escolar, las dificultades de adaptación escolar y los problemas que los alumnos tienen con sus maestros.
- c) Atención a alumnos que soliciten información sobre el reglamento universitario, los planes de estudio, trámites administrativos y servicios universitarios en general.
- d) Atención a grupos en cuestiones de liderazgo, motivación, relaciones interpersonales, integración, conflicto y comunicación.

B) Orientación psicológica:

Este programa comprende las siguientes actividades:

1.- Atención a alumnos:

Atención a alumnos con problemas de conducta, existenciales, educación sexual, motivacionales, autoestima, adicciones, manejo de conflictos, confusión en torno a su vocación, trastornos de la personalidad, detección, canalización y seguimiento con síntomas neuróticos y psicóticos. La orientación vocacional se brinda, pero no es una función medular del departamento.

2.- Atención a docentes:

Atención a docentes que buscan mejorar su labor a través de los conocimientos, principios y técnicas que se derivan de la psicología como problemas de conducta, conflicto con el alumno, problemas de desempeño y proceso grupal, motivación hacia el estudio, integración, liderazgo, comunicación y conflicto, problemas emocionales del docente que influyen en el desempeño de la clase (alto nivel de estrés, problemas en las relaciones personales, etc.).

3.- Difusión de información por medio de periódicos murales, conferencias, cursos o talleres y trípticos sobre:

- a) Las actividades que realizan los psicólogos como parte de sus funciones como coordinadores de orientación educativa y psicológica.
- b) Prevención del uso y abuso de drogas legales e ilegales.
- c) Educación sexual (prevención de enfermedades de transmisión sexual, VIH y embarazo durante los estudios).
- d) Fomento de valores (en la convivencia universitaria y en las instalaciones de nuestra casa de estudios, etc.).

3.5 Reorganización de la estructura de orientación educativa en la UABC

En el 2003, debido a los cambios generados por el Programa de Reforma Administrativa Institucional, el Departamento de Orientación Educativa y Psicológica, que dependía de la Dirección General de Bienestar Estudiantil, pasa

a formar parte de la Coordinación de Formación Básica por lo que esta coordinación se encarga de establecer las políticas institucionales.

A partir de enero 2004, los psicólogos dependen únicamente de su unidad de adscripción quedando como responsables operativos del programa de orientación en cada una de las unidades académicas. La Coordinación de Formación Básica y los departamentos de Formación Básica en los diferentes campus, coordinan, en términos generales, las actividades del servicio. Los programas actuales del servicio son: atención a aspirantes a ingreso a la UABC, los programas de inducción para los alumnos de nuevo ingreso, atención y seguimiento a estudiantes universitarios, apoyo al docente y difusión de las actividades que realizan los psicólogos.

Es importante mencionar que se da prioridad a las necesidades del plan de estudios de las unidades académicas, por lo que en algunas unidades se agrega la actividad de impartir clases de desarrollo de habilidades de pensamiento, desarrollo humano, psicología clínica y psicología infantil.

Esta es la situación administrativa del servicio de orientación en el momento del estudio.

3.6 Condiciones de trabajo de los psicólogos de la UABC

Cada unidad académica define las funciones específicas del psicólogo. Así, el trabajo del psicólogo puede variar de acuerdo a la manera en que la dirección concibe su función, por lo que es posible que el psicólogo sea un gestor

para ciertos asuntos administrativos de acuerdo con las necesidades que imperan en las unidades académicas, o que tenga una fuerte carga docente.

A continuación se describe de forma general las condiciones de trabajo de los psicólogos adscritos a las unidades académicas que participaron en el estudio durante el ciclo escolar 2004-2, con el fin de entender mejor las actividades y funciones de los mismos por su estrecha relación con los resultados obtenidos en esta investigación.

En las unidades académicas que participaron en el estudio en los campus Tijuana, Tecate y Ensenada laboran 16 psicólogos de los cuales 11 son de tiempo completo y 5 de medio tiempo.

La Facultad de Odontología, cuenta con una psicóloga de tiempo completo la cual tiene asignadas 12 horas a la docencia tanto en la licenciatura como en las especialidades, en investigación, coordinación de eventos de la facultad y las actividades propias del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica (SOEP) ante una población de 464 alumnos.

En la Facultad de Economía hay una psicóloga de tiempo completo que dedica un 10% de su tiempo a la docencia y el resto a las actividades del SOEP para una población de 552 estudiantes. Cabe mencionar que su horario abarca solo el turno matutino por lo que a los alumnos de la Licenciatura en Relaciones Internacionales se les dificulta acudir al SOEP debido a que sus horarios de clases son en el turno vespertino.

En la Facultad de Turismo hay un psicólogo de tiempo completo el cual dedica 12 horas a la semana a la docencia, 12 horas a coordinar el servicio social y investigación; el resto de su tiempo está destinado a las actividades del SOEP para una población de 609 estudiantes

La Facultad de Humanidades cuenta con una psicóloga de medio tiempo en el horario matutino y dedica 100% de su tiempo a las actividades del SOEP para una población de 781 estudiantes, de los cuales más del 50% acude al turno vespertino. En la Facultad de Medicina sólo hay una psicóloga de tiempo completo que dedica el 100% de su tiempo a la coordinación de orientación educativa y psicológica (SOEP) en una población de 1,009 alumnos y en la cual los alumnos de la carrera de psicología acuden en su mayoría al turno vespertino horario en el que no se cuenta con los servicios el SOEP ya que su horario abarca solo el turno matutino.

En la Facultad de Derecho, por su parte, se encuentran tres psicólogas asignadas; 2 de ellas de medio tiempo y una psicóloga de tiempo completo. La psicóloga de tiempo completo divide su tiempo entre las actividades propias del departamento y de investigación y las otras dos psicólogas de medio tiempo dedican todo su tiempo a las actividades de la coordinación de orientación en una población estudiantil de 1,664 alumnos.

En la Facultad de Contaduría y Administración, se encuentran dos psicólogos de tiempo completo para atender a una población estudiantil de 3,555 alumnos. Ambos dedican 50% de su tiempo a la docencia y el resto a otras

actividades, entre ellas investigación y asesorías a alumnos, a maestros y a todo el personal administrativo que lo solicite, como actividades propias de la coordinación de orientación educativa y psicológica (SOEP). Por último, la unidad académica de Tecate cuenta con una psicóloga de tiempo completo con 7 horas dedicadas a la docencia y el resto de su tiempo a las actividades del SOEP con una población de 317 alumnos

En el campus Ensenada, la Facultad de Ciencias Marinas cuenta con una psicóloga de tiempo completo dedicada exclusivamente a las actividades del SOEP para una población de 250 alumnos. En la Facultad de Ingeniería, se cuenta por su parte, con una psicóloga asignada de tiempo completo dedicada al 100% a las actividades del SOEP para una población estudiantil de 1,200 alumnos. La Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales cuenta con una psicóloga de tiempo completo y dos de medio tiempo quienes dedican entre 4 y 20 horas de su tiempo a la docencia y el resto a las actividades del SOEP para una población estudiantil de 2,100 alumnos.

Con la finalidad de tener una visión global de la distribución del tiempo de los psicólogos, así como del tiempo con el que cuentan para la atención de los alumnos, se obtuvo un índice del tiempo de atención de los psicólogos por unidad académica a partir del número de alumnos inscritos en 2004-2 y las horas reales a la semana que los psicólogos dedicaban a la actividades propias del SOEP. Este tiempo de atención varía cada semestre debido a que en algunas unidades académicas los turnos de clase aumentan o disminuyen según el ciclo escolar, por ejemplo en la Facultad de Contaduría y Administración hay un semestre en el

que hay turno intermedio y en el otro ciclo escolar no, este turno es asignado a los grupos de alumnos de nuevo ingreso. Para obtener el índice se dividió el tiempo de atención del psicólogo a la semana estimado en minutos entre el número de estudiantes de la unidad académica dando como resultado el tiempo promedio por semana con el que cuenta cada psicólogo para atender las necesidades de los alumnos (ver tabla 2).

Además, es importante mencionar que diversas actividades requieren que el psicólogo se ausente de su unidad académica, como son acudir a las instituciones de educación media superior a brindar información sobre las carreras, o el apoyo que se brinda en las actividades extracurriculares de la unidad académica. Este tipo de actividades no están consideradas en el índice de atención del psicólogo al SOEP.

También es importante señalar que los psicólogos tienen una fuerte carga docente por lo que las horas asignadas al SOEP han disminuido aún más.

Tabla 2.- Tiempo de atención a la semana por estudiante que brinda el SOEP por unidad académica

Unidad Académica	No. de alumnos en 2004-2	Psicólogos adscritos	Horas por semana asignadas en U.A	Horas dedicadas al SOEP	Tiempo de atención**
Fac. Odontología	464	1 t.c.	40	28	3.6
Fac. Economía	552	1 t.c	40	30	3
Fac. Turismo	609	1 t.c	40	16	2
Esc. Humanidades	781	1 m.t	20	20	2
Fac. Medicina	1,009	1 t.c	40	40	2.5
Fac. Derecho	1,664	1 t.c/2m.t	80	72	3
Fac. Contaduría y Administración	3,555	2 t.c	80	40	0.7
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	317	1 t.c	40	36	6.8
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	250	1 t.c.	40	40	9.6
Fac. Ingeniería, Ensenada	1,200	1 t.c.	40	40	2
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	2,100	1 t.c/2m.t.	80	40	1

t.c tiempo completo, m.t medio tiempo

* Los alumnos son los que se encontraban en la matrícula por unidad académica al momento del estudio, así mismo los Psicólogos adscritos.

** Tiempo de atención por estudiante estimado en minutos por semana

En la tabla 2 se puede observar que el psicólogo dispone de muy poco tiempo para atender la matrícula de estudiantes. Las unidades académicas que destacan con mayor tiempo de dedicación expresado en minutos por alumno a la semana son la Facultad de Ciencias Marinas de Ensenada 9.6 minutos, la Escuela de Ingeniería y Negocios de Tecate con 6 minutos y la Facultad de Odontología de Tijuana con 3.6 minutos. Aún y cuando la matrícula es menor en estos casos a la de otras unidades académicas, el tiempo con el que cuenta el psicólogo para la atención individual de sus alumnos es muy reducido

En el siguiente capítulo se presenta de forma detallada el método utilizado para llevar a cabo la investigación.

Capítulo 4.

Método

Capítulo 4. Método

En el presente capítulo se presenta la metodología del estudio. Se explica la forma a través de la cual se realizó el estudio y se describen los participantes, la selección de la muestra, la elaboración de los instrumentos, el procedimiento, el análisis de los datos, así como el procedimiento utilizado para obtener los resultados.

4.1 Diseño de la investigación

Se seleccionó un diseño de investigación de tipo descriptivo el cual se orienta a la observación de individuos, grupos, instituciones, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis buscando principalmente medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno que se va a investigar (Ander Egg, 1980).

El tipo de la investigación fue de corte transversal retrospectivo, debido a que se tuvo como objetivo precisar el grado de conocimiento, satisfacción y expectativas que tenían los estudiantes universitarios respecto al servicio de orientación educativa y psicológica tal como existe en el momento del estudio (Ary, *et al.*, 1989), por lo que la recogida de datos fue en una sola situación y en un solo momento con los estudiantes participantes.

4.2 Participantes

El tipo de muestreo que se utilizó fue de etapas múltiples (Trochim, 2002). En la primera etapa, se seleccionó inicialmente a un conglomerado geográfico de tres municipios de Baja California dado que no se contó con presupuesto para aplicarlo en los cuatro municipios del estado. El trabajo de investigación se realizó en el semestre 2004-2 en los municipios de Tijuana, Ensenada y Tecate. En la Unidad de Tijuana, el cuestionario se aplicó en las Facultades de Contaduría y Administración, Derecho, Medicina, Economía, Odontología, Humanidades y Turismo; y en la Unidad de Tecate en la escuela de Ingeniería y Negocios. En la Unidad de Ensenada la aplicación del instrumento se realizó en las Facultades de Ciencias Marinas, Ciencias Administrativas y Sociales e Ingeniería.

En la segunda etapa del muestreo, se incluyó a alumnos de ambos sexos que hubieran cursado por lo menos un año de su carrera. Se seleccionó a los terceros semestres de cada unidad académica, pues en este momento los alumnos ya habían tenido la oportunidad de conocer los servicios de orientación educativa y psicológica que ofrece la unidad educativa. Se solicitó en cada unidad académica el número de grupos de tercer semestre que estaban en activo en las diferentes carreras durante el periodo escolar 2004-2.

La muestra final se integró por el número de alumnos que se encontraban en las listas de asistencia de tercer semestre en las materias en donde existió la posibilidad y la disposición de los maestros para otorgar tiempo de su clase con el fin de que se realizara esta investigación.

Debido a razones de administración escolar (horario de los alumnos, disponibilidad del tiempo de los maestros, etc.) o a la forma en como están distribuidos los alumnos según su carrera no fue posible aplicar el instrumento a todos los alumnos de tercer semestre, aplicándose a 1169 alumnos de un total de 1531, lo cual equivale al 76.35% de alumnos inscritos en este semestre.

En la tabla 3 se presenta el número de alumnos inscritos en las diferentes materias en el tercer semestre, así como el número de alumnos encuestados por unidad académica.

Tabla 3.- Alumnos encuestados y alumnos inscritos en las diferentes materias de tercer semestre de cada unidad académica

Unidad académica	Número de alumnos en lista en el tercer semestre	Número de alumnos encuestados
Fac. Odontología	88	71
Fac. Economía	91	67
Fac. Turismo	113	86
Esc. Humanidades	88	77
Fac. Medicina	125	104
Fac. Derecho	150	93
Fac. Contaduría y Administración	488	321
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	45	36
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	60	55
Fac. Ingeniería, Ensenada	128	106
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	196	153
TOTAL	1531	1169

4.3 Instrumento

Se elaboró un cuestionario a partir de las funciones del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica ya descritas en el capítulo anterior. El cuestionario se integró con 42 preguntas cerradas y una abierta para medir el nivel de conocimiento, grado de satisfacción y expectativas respecto a este servicio. La variable grado de conocimiento fue medida a través de escalas de respuesta dicotómica de tipo sí/no. La variable del grado de satisfacción fue medida a través de escalas de tipo Likert, de cinco puntos, partiendo desde: nada satisfecho, poco satisfecho, regularmente satisfecho, muy satisfecho y completamente satisfecho. Para la variable de expectativas se solicitó la opinión de los estudiantes sobre la importancia de incluir ciertos temas o actividades en los programas que ofrece el SOEP, para lo cual el alumno marcaría los que considerara más importantes según se le indicara. El instrumento se dividió en cuatro apartados que corresponden a los programas establecidos por el servicio de orientación educativa y psicológica de la UABC.

4.3.1 Etapas de elaboración del instrumento de investigación:

- 1) Se realizaron entrevistas a tres ex jefes del Departamento de Orientación Educativa y Psicológica con la finalidad de obtener información sobre los diferentes programas que ha tenido este servicio y de esta manera tener un planteamiento correcto de las preguntas.
- 2) Como antecedente del instrumento se revisaron los instrumentos de la Coordinación de Planeación y Desarrollo Institucional de la UABC, el instrumento

de evaluación del curso de inducción y el de la Asociación Española de Orientación y Pedagogía, descritos en el apartado 2.8.1.

3) Para la estructuración del instrumento se elaboró una tabla que identifica cada programa del SOEP, los usuarios atendidos en él, las actividades realizadas, las variables evaluadas y el tipo de preguntas formuladas (ver Anexo 1).

4) Se definieron los reactivos, el tipo y forma de las respuestas, la presentación del cuestionario, las instrucciones para responder y se elaboró la hoja de respuestas.

5) Se piloteó el instrumento con alumnos de tercer semestre de la Facultad de Odontología.

6) A partir de los resultados del pilotaje se eliminaron aquellas preguntas que implicaron que el alumno tuviera que dar doble respuesta; se modificó la redacción de algunas preguntas, se corrigieron las instrucciones de los apartados en los que los alumnos mostraron dificultad para comprender o responder y se ajustó la escala para las preguntas que pretendían medir el grado de satisfacción.

4.3.2 Descripción del instrumento

En la primera página del instrumento de evaluación (ver anexo 2) se describe el objetivo de la encuesta, le siguen las instrucciones generales para el alumno y posteriormente se dan las instrucciones con una breve descripción de cada uno de los programas que atiende el SOEP y que integran los cuatro apartados del instrumento con la siguiente información:

1) Información profesigráfica

La información profesigráfica consiste en la presentación de información individual o grupal sobre el contenido las carreras de la UABC, los requisitos del concurso de selección y orientación sobre el plan de estudios de la carrera.

2) Inducción a alumnos de nuevo ingreso

El curso de inducción consiste en ofrecer al estudiante de nuevo ingreso un espacio para el conocimiento y la apreciación de nuestra universidad, con el fin de facilitarle su adaptación e integración a la misma.

3) Atención y seguimiento psicopedagógico a estudiantes universitarios

Este servicio psicopedagógico tiene como objetivo brindar orientación y seguimiento escolar al estudiante, facilitando el proceso formativo al incidir en el mejoramiento y la organización de los recursos de orden psicopedagógico que intervienen en el aprendizaje, vinculado al desarrollo personal, profesional y social de los educandos.

4) Difusión de los servicios de orientación educativa y psicológica

Este servicio consiste en la entrega de folletos, impartición de charlas, participación en medios de información y otras acciones organizadas por los psicólogos dirigidas a estudiantes, personal académico y personal administrativo de la unidad académica.

En cada uno de estos apartados se hicieron preguntas cerradas sobre conocimiento, grado de satisfacción y expectativas. Sólo se realizó una pregunta

abierta con la finalidad de indagar por qué los alumnos no han acudido al Servicio de Orientación Educativa y Psicológica (ver Anexo 2).

4.3.3 Hoja de respuestas

Para la elaboración de la hoja de respuestas se utilizó el programa Teleform que se divide en tres módulos: uno para diseñar la hoja de respuestas, otro para leer las respuestas de los examinados y otro más para verificarlas. La salida de este programa fue un archivo separado por comas que pudo ser leído en Excel y analizado en el programa SPSS.

La hoja de respuesta se diseñó en una sola página con el fin de facilitar a los alumnos la tarea de dar respuesta a las preguntas, y la captura de los datos (ver Anexo 3).

El formato de la hoja de respuestas se organizó de la siguiente manera:

1) Encabezado

2) Datos generales (fecha, municipio, edad, escuela o facultad a la que pertenecen (para lo cual se les dio una clave previamente establecida) y tipo de alumno inscrito en el momento del estudio (regular o irregular).

3) Sección de respuestas correspondientes a los cuatro programas mencionados anteriormente.

4.4 Procedimiento de aplicación del instrumento

Para llevar a cabo la aplicación del instrumento se realizaron los siguientes pasos:

- 1) Se identificó el número de grupos inscritos en tercer semestre durante el periodo escolar 2004-2 en cada unidad académica de los distintos municipios y se elaboró una relación de los mismos.
- 2) Se realizó una primera negociación verbal y escrita con las vicerrectoras de los campus Tijuana y Ensenada para tener acceso a las unidades académicas.
- 3) Una vez obtenida esta autorización, el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo elaboró oficios dirigidos a los directores de las diferentes unidades académicas de los tres municipios con la finalidad de solicitar su colaboración.
- 4) Al entregar los oficios se realizó una entrevista con los directivos para corroborar el número de grupos que estaban en activo en tercer semestre en el periodo 2004-2. Se les solicitó recomendar la forma en que, a su juicio, sería más adecuado aplicar el instrumento, así como seleccionar a los maestros y horarios más accesibles.
- 5) Una vez obtenidos todos los datos se elaboró una relación por municipio y por unidad académica con el número de grupos, el nombre del maestro, la materia, el horario y la ubicación de los salones.
- 6) En algunas unidades académicas se delegó esta tarea a los subdirectores académicos o a los coordinadores de formación básica, los cuales se encargaron de reunir a los grupos seleccionados o acudir con los encuestadores a cada uno de los grupos.

7) En otras unidades, se facilitó el padrón de maestros con las materias y los horarios de los grupos de tercer semestre y su teléfono, para de esta manera poder contactarlos y solicitar su anuencia para disponer de su tiempo de clase para la aplicación del instrumento. En su defecto, se hizo la solicitud personalmente.

8) Se elaboró el cronograma de aplicación del instrumento. Se procedió a capacitar a los alumnos que colaboraron como encuestadores en la aplicación estandarizada del instrumento, así como a llevar a cabo la distribución de los mismos por unidad académica.

9) Las aplicaciones se realizaron del 8 al 30 de noviembre de 2004, a los alumnos de los turnos matutino y vespertino. Una vez realizadas todas las aplicaciones, se procedió a la lectura de las hojas de respuesta y al análisis de los datos, actividades que serán descritas en el apartado 4.5

4.4.1 Problemas encontrados durante la aplicación del instrumento

Es importante mencionar que dentro de las dificultades que se presentaron durante el proceso de aplicación del instrumento, destaca el hecho de que algunos grupos no se encontraban completos debido a que la aplicación se llevó a cabo cuando algunos maestros habían terminado su programa de estudios y, en consecuencia, la asistencia fue poca. Otra dificultad fue la falta de disposición de aquellos maestros que se encontraban en exámenes finales, razón por la cual no permitieron el acceso a los grupos que ya se tenía contemplado para la aplicación

de las encuestas; así, se tuvo que solicitar a otro maestro de tercer semestre el permiso y cambiar el grupo y las horas programadas.

Sólo se contó con la colaboración de los alumnos aplicadores en Tijuana, dado que por sus horarios de clases no podían trasladarse en las horas ya acordadas para cada aplicación a Ensenada o Tecate. Por esta razón en Ensenada y Tecate se solicitó el apoyo de los maestros para aplicar y recoger los cuestionarios.

4.5. Análisis de datos

La información contenida en la hoja de respuestas se procesó por medio de un lector óptico y el programa Teleform, en el cual se leyeron y verificaron los datos tras lo cual se estructuró una base general de datos en el programa Excel 97.0, y posteriormente se procedió a efectuar el análisis estadístico con el programa SPSS versión 10.0 de Windows para cada una de las preguntas del cuestionario y de los programas en los cuales se dividió el instrumento.

Inicialmente se aplicó a los datos un análisis estadístico en frecuencias y porcentajes, para posteriormente elaborar una tabla con los datos generales del universo estudiado, tales como escuela o facultad, edad, tipo de alumno y si han acudido o no al departamento de orientación educativa y psicológica. Se elaboró una tabla por cada uno de los programas en los que se dividió el cuestionario, así como por cada pregunta asociada a cada una de las variables nivel de conocimiento, grado de satisfacción y expectativas.

El orden de presentación de las unidades académicas en las tablas se determinó con base en el número de alumnos inscritos en ellas y por municipios. Así, aparecen en orden ascendente con la finalidad de poder observar las respuestas obtenidas de acuerdo con el número de alumnos.

Se procedió con una primera versión para la tabulación que incluía las categorías no aplica y no contestó. Se consideró que estos reactivos no eran relevantes por lo que se realizó de nuevo el análisis estadístico, se elaboró una segunda tabulación a partir de la cual se reorganizó la base de datos y las tablas resultantes de la siguiente manera: los datos correspondientes al grado de satisfacción se agruparon clasificando a los puntos de la escala en: grupo 1.- nada o poco satisfecho; grupo 2.- regularmente satisfecho; grupo 3.- muy o completamente satisfecho; número de alumnos encuestados y número de respuestas válidas.

Para el caso de las respuestas a la pregunta abierta, se analizó el contenido de acuerdo a Duverger (1983), de manera que permitiera identificar cuáles fueron las respuestas de los encuestados con respecto al motivo por el cual no habían acudido a solicitar el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica. Para ello, inicialmente se llevó a cabo una transcripción literal de las respuestas y después se realizó un ejercicio de categorización, con lo cual se concentraron los datos en grupos afines. Posteriormente, se realizó una tabulación de las respuestas afines y de esta manera se obtuvieron las frecuencias, primero por unidad académica y posteriormente la suma global.

A continuación se muestra una tabla en donde se presenta el universo estudiado para posteriormente en el siguiente capítulo describir los resultados encontrados en esta investigación.

Tabla 4.- Universo estudiado

Unidad Académica	Edad Promedio	Tipo de alumno			Acuden al psicólogo			Conocen al psicólogo			N.e.
		R	I	N.v.	Si	No	N.v.	Si	No	N.v.	
Fac. Odontología	20.81	64	7	71	31	40	71	71	0	71	71
Fac. Turismo	20.45	84	2	86	27	59	86	86	0	86	86
Fac. Economía	20.52	58	9	67	19	48	67	53	12	65	67
Esc. Humanidades	20.48	69	8	77	37	36	73	14	61	75	77
Fac. Medicina	19.94	97	7	104	17	81	98	77	17	94	104
Fac. Derecho	21.60	77	16	93	36	55	91	81	16	97	101
Fac. Contabilidad y Administración	20.71	291	20	311	32	284	316	139	171	310	321
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	19.83	30	6	36	16	19	35	33	3	36	36
Fac. de Ciencias Marinas, Ensenada	19.75	43	11	54	33	22	55	53	2	55	55
Fac. Ingeniería, Ensenada	19.65	67	39	106	78	25	103	83	19	102	106
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	23.48	127	11	138	25	119	144	79	68	147	153

R.- alumnos regulares

I.- alumnos irregulares

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas

En la tabla 4 se muestran las características de los alumnos que participaron en esta investigación. Se puede observar que la edad promedio de los alumnos inscritos en tercer semestre oscila entre los 19 y 23 años. El alumno, en su mayoría regular, conoce al psicólogo de su unidad académica, sin embargo son pocos los que acuden al SOEP. En el capítulo de resultados se presenta la información de manera sintética vaciada en las tablas globales para cada uno de los programas del SOEP.

Capítulo 5.

Resultados

Capítulo 5. Resultados

En el presente capítulo se describen los resultados de la investigación, se muestran las tablas con los datos reportados por los estudiantes en los diferentes programas del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica. Como se mencionó anteriormente, los resultados se presentan de forma global con los reactivos correspondientes a cada uno de los apartados y en el mismo orden en que se organizaron en el instrumento. En el anexo 4 se incluyen las tablas con los resultados detallados por unidad académica.

En la sección 5.1 se presentan los resultados correspondientes al ciclo de información profesiográfica; en la sección 5.2 se presentan los resultados sobre el curso de inducción; en la sección 5.3 se abordan los resultados del programa de seguimiento a estudiantes universitarios en el cual se engloban los reactivos correspondientes a este programa; y, por último, en la sección 5.4 se describen los resultados del programa de difusión.

5.1 Programa de información profesiográfica

En esta sección se presentan las tablas con las respuestas a los reactivos en los que se arroja la información sobre la asistencia del estudiante al ciclo de información profesiográfica y el número de conferencias de información profesiográfica a las que asistieron, el grado de satisfacción con las temáticas ofrecidas durante el ciclo de información, la opinión de los alumnos sobre si consideran importante acudir a la UABC o si prefieren que esta información se

brinde en los bachilleratos, así como las expectativas de los alumnos con respecto al ciclo de información.

Tabla 5.- Asistencia al ciclo de información sobre las carreras que ofrece la UABC

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Sí	No
			%	%
Fac. Odontología	71	71	57.70	42.30
Fac. Turismo	86	85	32.94	67.06
Fac. Economía	67	63	46.77	53.22
Esc. Humanidades	77	73	52.05	47.95
Fac. Medicina	104	98	45.92	54.08
Fac. Derecho	93	89	40.45	59.55
Fac. Contaduría y Administración	321	316	37.03	62.97
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	35	57.14	42.86
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	53	28.30	71.70
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	100	51.00	49.00
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	146	39.04	60.96
Total	1169	1129	42.33	57.67

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas de los alumnos que respondieron a este reactivo

En la tabla 5 se puede observar que de 1129 respuestas válidas, el porcentaje de estudiantes que acudieron al ciclo de conferencias de información profesiográfica fue 42.33% que equivale a 478 alumnos. Los porcentajes altos de asistencia reportados fueron el de la Facultad de Odontología (57.70%), la escuela de Humanidades (52.05%) y la Escuela de Ingeniería y Negocios en Tecate con 57.14%, mientras que la inasistencia más alta se dio en la Facultad de Ciencias Marinas con 71.70%. La Facultad de Turismo, Facultad de Contaduría y Administración campus Tijuana y la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales campus Ensenada tuvieron porcentajes arriba de la media con 60% de

inasistencia. Cabe mencionar que estas dos últimas unidades académicas son las que mayor población estudiantil tienen.

Por su parte, el porcentaje más alto de inasistencia al ciclo de información (71.70%) se explica por el hecho de que la mayor parte de los alumnos que ingresan a la Facultad de Ciencias Marinas provienen de otras entidades federativas.

Tabla 6.- Número de conferencias de información profesiográfica a las que acudieron los estudiantes que reportaron haber asistido a las conferencias respectivas

Unidad Académica	N.a.	N.v.	1	2	3	4	5	6 a 8
			%	%	%	%	%	%
Fac. Odontología	41	42	45.24	30.95	16.67	2.38	4.76	0.00
Fac. Turismo	28	30	53.33	23.33	16.67	0.00	6.67	0.00
Fac. Economía	30	32	40.62	37.50	9.37	6.25	3.13	3.13
Esc. Humanidades	38	37	64.86	29.73	0.00	5.41	0.00	0.00
Fac. Medicina	45	41	60.98	21.95	14.63	0.00	2.44	0.00
Fac. Derecho	36	32	37.50	43.75	12.50	6.25	0.00	0.00
Fac. Contaduría y Administración	117	116	47.41	35.34	13.79	2.59	0.00	0.86
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	20	22	36.36	36.36	13.64	13.64	0.00	0.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	15	14	42.86	28.57	14.29	7.14	0.00	7.14
Fac. Ingeniería, Ensenada	51	52	32.69	42.31	15.39	7.69	1.92	0.00
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	57	61	36.07	29.51	16.39	14.75	3.28	0.00
Total	478	479	45.30	33.19	13.36	5.64	1.88	0.63

N.a.- número de alumnos encuestados que reportaron haber asistido a las conferencias

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

De los estudiantes encuestados sobre el número de conferencias de información profesiografica a las que acudieron se obtuvieron 479 respuestas válidas. El número de alumnos encuestados que reportaron haber asistido a las conferencias y el número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a

este reactivo es prácticamente igual. El 45.30% de los alumnos acudió a una conferencia, sobresaliendo las facultades de Turismo, Medicina y Humanidades del campus Tijuana con puntajes que oscilan entre el 50 al 64%. El 33.19% acudió a dos conferencias; la Facultad de Derecho presentó el porcentaje más alto de asistencia a dos conferencias con 43.75%. Se puede apreciar que la Facultad de Ciencias Marinas reportó un 7.14% de estudiantes que acudieron a 6 o más conferencias, aún y cuando fue la unidad académica que reportó el porcentaje más alto de inasistencia a las conferencias de información sobre las carreras.

Tabla 7.- Grado de satisfacción de los estudiantes sobre las distintas temáticas del ciclo de información profesiográfica

Preguntas 3 a 6 del cuestionario	N.v.	N.a.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
La explicación que se brindó sobre el plan de estudios de la carrera	493	478	18.58	33.46	47.95
La información sobre los requisitos del concurso de selección	493	478	18.58	33.46	47.95
El grado en que esta información les ayudó para el concurso de selección	471	478	25.38	30.03	44.58
El grado en que la información les ayudó en el proceso de toma de decisiones con respecto a la carrera	469	478	24.72	24.73	50.55

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

N.a.- número de alumnos encuestados que reportaron haber asistido a las conferencias

La tabla 7 muestra que del número de respuestas válidas de los estudiantes que sí asistieron al ciclo de información profesiográfica, 47.95% se

encuentra muy o completamente satisfecho con la explicación que se brindó sobre el plan de estudios, 33.46% regularmente satisfecho y 18.58% nada o poco satisfecho. Estos también son los porcentajes reportados en relación a la información que se brindó sobre los requisitos del concurso de selección.

Sobre la pertinencia de la información para el concurso de selección, los estudiantes reportaron estar nada o poco satisfechos (25.38%); regularmente satisfechos (30.03%) y muy o completamente satisfecho (44.58%). Cabe señalar que esta información es adicional al curso ya que el objetivo del ciclo es informar sobre las carreras.

En lo que se refiere al grado en que la información les ayudó para la toma de decisiones con respecto a su carrera, la mitad de los estudiantes están muy satisfechos (50.55%). Sin embargo, la otra mitad de los estudiantes se encuentran regularmente satisfechos (24.73%) y nada o poco satisfechos (24.72%).

En lo que se refiere a las expectativas que los alumnos tienen del ciclo de información sobre las carreras que se brinda en la UABC, se solicitó a los alumnos que eligieran los cuatro temas que ellos consideraran más importantes para incluirse en el ciclo de información profesiográfica. La tabla número 8 presenta los cuatro temas seleccionados por los estudiantes como las de mayor relevancia para incluirse en dicho ciclo.

Con la finalidad de presentar con mayor claridad los datos obtenidos, se decidió poner los resultados en número de frecuencias y no en porcentajes ya que solo se están considerando cuatro temas de siete que el alumno tuvo como opción y que por lo tanto no reflejan el 100% de las respuestas válidas.

Tabla 8.-Temas que de acuerdo a las expectativas de alumnos regulares e irregulares de tercer semestre esperaban se incluyeran en ciclo de información profesiográfica

Unidad Académica	N.v.	Temas seleccionados	Alumno Regular	Alumno Irregular	Total
			F	F	
Fac. Odontología	71	Campo ocupacional	48	5	53
		Intercambio con otras universidades	6	0	6
		Horarios de la carrera	4	1	5
		Estudios de posgrado	3	1	4
Fac. Turismo	85	Campo ocupacional	78	0	78
		Intercambio con otras universidades	5	0	5
		Estudios de posgrado	1	0	1
		Índice de reprobación	0	1	1
Fac. Economía	66	Campo ocupacional	47	8	55
		Horarios e la carrera	4	0	4
		Índice de reprobación	2	1	3
		Intercambio con otras universidades	3	0	3
Esc. Humanidades	72	Campo ocupacional	59	6	65
		Horarios de la carrera	2	1	3
		Intercambio con otras universidades	2	0	2
		Costo de la carrera	1	0	1
Fac. Medicina	101	Campo ocupacional	83	5	88
		Intercambio con otras universidades	6	0	6
		Índice de reprobación	5	0	5
		Estudios de posgrado	2	0	2
Fac. Derecho	89	Campo ocupacional	62	11	73
		Intercambio con otras universidades	5	4	9
		Índice de reprobación	3	3	3
		Horarios de la carrera	3	3	3
Fac. Contaduría y Administración	307	Campo ocupacional	246	15	261
		Horarios de la carera	14	1	15
		Intercambio con otras universidades	12	1	13
		Índice de reprobación	10	1	11
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	Campo ocupacional	27	5	32
		Índice de reprobación	1	1	2
		Intercambio con otras universidades	1	0	1
		Si hay cambio de carrera	1	0	1
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	52	Campo ocupacional	32	9	41
		Índice de reprobación	4	0	4
		Horarios de la carrera	3	0	3
		Estudios de posgrado	3	0	3
Fac. Ingeniería, Ensenada	101	Campo ocupacional	55	32	87
		Intercambio con otras universidades	3	2	5
		Estudios de posgrado	3	1	4
		Horarios de la carrera	2	1	3
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	135	Campo ocupacional	88	9	97
		Intercambio con otras universidades	16	0	16
		Horarios de la carrera	16	0	16
		Estudios de posgrado	4	0	4
Total	1115				

N.v.- Número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

La tabla 8 muestra que el porcentaje de respuesta de los estudiantes a esta pregunta fue muy alto (95.38%), ya que se registraron 1115 respuestas válidas de 1169 alumnos encuestados. Los estudiantes regulares e irregulares de todas las unidades académicas consideraron que el campo ocupacional es el tema más importante que debe incluirse en el ciclo de información profesiográfica. Le sigue a este tema, pero con frecuencias mucho menores que el anterior, el intercambio con otras universidades, saber si los horarios de clases de la carrera permiten trabajar y estudiar al mismo tiempo y, por último, el índice de reprobación.

Tabla 9.- Opinión de los estudiantes sobre la importancia de acudir al ciclo de información profesiográfica que la UABC ofrece

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Sí	Indeciso	No
			%	%	%
Fac. Odontología	71	71	77.50	16.90	5.60
Fac. Turismo	86	86	90.70	7.00	2.30
Fac. Economía	67	66	84.80	10.6	5.50
Esc. Humanidades	77	72	83.33	11.11	5.55
Fac. Medicina	104	98	83.67	15.31	1.02
Fac. Derecho	93	87	71.26	22.99	5.75
Fac. Contaduría y Administración	321	317	80.13	13.56	6.31
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	36	86.11	11.11	2.78
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	55	85.50	9.10	5.40
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	95	88.42	10.53	1.05
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	150	91.33	6.00	2.67
Total	1169	1133	84.01	12.22	3.77

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

La tabla 9 reporta que 84.01% de los estudiantes consideró importante acudir al ciclo de información profesiográfica que se brinda en la UABC. Con los porcentajes más altos se encuentran la Facultad de Turismo (90.70%) y la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (91.33%). Los porcentajes más

altos de estudiantes indecisos a este respecto se encuentran en la Facultad de Derecho (22.99%), la Facultad de Odontología (16.90%) y la Facultad de Medicina (15.31%).

Tabla 10.- Opinión de los estudiantes sobre impartir el ciclo de información profesiográfica en el bachillerato

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Sí	Indeciso	No
			%	%	%
Fac. Odontología	71	71	84.50	9.90	5.60
Fac. Turismo	86	85	82.35	7.06	10.59
Fac. Economía	67	66	81.54	7.70	10.76
Esc. Humanidades	77	72	88.89	1.39	9.72
Fac. Medicina	104	97	90.72	6.18	3.10
Fac. Derecho	93	90	73.33	18.89	7.78
Fac. Contaduría y Administración	321	317	85.49	6.31	8.20
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	36	72.22	11.11	16.66
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	55	80.00	10.09	9.10
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	96	71.87	11.46	16.67
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	151	83.44	5.30	11.26
Total	1169	1136	81.30	8.67	9.95

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

La tabla 10 muestra que 81.30% de las encuestas válidas reportó que sí prefería que esta información se brindara en el bachillerato, de igual modo, en la mayoría de las unidades académicas, los porcentajes están arriba del porcentaje global. En la unidad académica de Derecho, 18.89% se mostró indeciso. En la unidad de Ingeniería y Negocios de Tecate (16.66%) e Ingeniería campus Ensenada (16.67%) se encontraron los porcentajes más altos de estudiantes que prefieren que esta información no se de en el bachillerato.

5.2 Programa de inducción a alumnos de nuevo ingreso

A continuación se muestran el análisis de los datos correspondientes al curso de inducción, los cuales abarcan desde la asistencia de los alumnos al curso, los motivos por los que no acudieron, el grado de satisfacción con respecto a las diversas temáticas tratadas durante el curso, las expectativas que tienen los alumnos con respecto a este curso, así como si se cumplieron o no los objetivos del mismo.

Tabla 11.- Asistencia de los estudiantes al curso de inducción

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Sí asistió	No asistió
			%	%
Fac. Odontología	71	71	84.51	15.49
Fac. Turismo	86	86	89.53	10.47
Fac. Economía	67	65	84.62	15.38
Esc. Humanidades	77	75	96.00	4.00
Fac. Medicina	104	93	93.55	6.45
Fac. Derecho	93	89	87.64	12.36
Fac. Contaduría y Administración	321	313	88.18	11.82
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	33	84.84	15.16
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	55	87.27	12.73
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	99	94.95	5.05
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	150	88.00	12.00
Total	1169	1129	89.19	10.81

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

Los datos reportados en la tabla 11 muestran que de 1129 respuestas válidas, el 89.19% de los estudiantes acudió al curso de inducción, ubicándose la mayor asistencia en las unidades académicas de Humanidades (96%) y en Medicina (93%) del campus Tijuana, así como en la Facultad de Ingeniería campus Ensenada con 94.95%. Se puede observar que en la mayoría de las unidades, los porcentajes de asistencia son altos. Sin embargo aún y cuando la

asistencia es alta, también se puede observar que la inasistencia es alta en las unidades de Odontología, Economía e Ingeniería y Negocios Tecate con porcentajes arriba del 15%.

Tabla 12.- Motivos por los que no acudieron al curso de inducción

Unidad Académica	N.n.	N.v.	No te enteraste	Te Encontrabas fuera de la ciudad	Vivías en otra ciudad y era imposible trasladarte	Tu horario de trabajo no te permitió acudir	No lo consideraste importante
			%	%	%	%	%
Fac. Odontología	11	9	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
Fac. Turismo	9	8	37.50	37.50	12.50	12.50	0.00
Fac. Economía	10	6	33.33	50.00	0.00	16.67	0.00
Esc. Humanidades	3	5	60.00	20.00	20.00	0.00	0.00
Fac. Medicina	6	5	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00
Fac. Derecho	11	14	42.85	28.57	14.29	7.14	7.14
Fac. Contaduría y Administración	37	30	30.00	20.00	13.33	30.00	6.67
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	5	9	66.67	11.11	11.11	11.11	0.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	7	4	25.00	25.00	25.00	0.00	25.00
Fac. Ingeniería, Ensenada	5	9	55.56	11.11	11.11	22.22	0.00
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	18	22	45.45	9.09	9.09	36.37	0.00
Total	122	121	47.55	25.98	10.58	12.36	3.53

N.n.- número de alumnos encuestados que reportaron no haber asistido al curso de inducción

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

La tabla 12 presenta los motivos por los cuales los estudiantes reportaron que no acudieron al curso de inducción. Del 10.81% que no acudió al curso, es decir 122 alumnos, se registraron 121 respuestas válidas lo cual significa que el 99.18% de los que no acudieron contestaron esta pregunta. Casi la mitad de los estudiantes que respondieron a este reactivo (47.55%) informa que no acudió por

que no se enteró; 25.98% se encontraba fuera de la ciudad, 10.58% vive en otra ciudad y era imposible trasladarse, 12.38 % no acudió por que el horario de trabajo no se lo permitió y el 3.53 % no lo consideró importante.

Tabla 13.- Grado de satisfacción de los estudiantes que si asistieron al curso sobre las distintas temáticas que se presentaron

Preguntas 13 a 20 del cuestionario	N.a.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
La información o visita guiada para conocer tu unidad académica.	1007	962	17.86	35.53	46.60
La información sobre la estructura del plan de estudios	1007	998	22.68	31.90	45.41
La información sobre los principales aspectos del reglamento de exámenes.	1007	968	21.81	31.73	46.46
La información del psicólogo(a) sobre las actividades que realiza.	1007	976	19.29	30.69	50.02
Información sobre los servicios que prestan los diferentes departamentos de la UABC.	1007	972	25.60	34.90	39.49
La información para facilitar la adaptación e integración a la UABC.	1007	991	17.38	32.52	50.10
El análisis que se hizo sobre las expectativas en cuanto a la carrera.	1007	955	24.92	31.01	44.06
En general los temas tratados durante el curso	1007	972	15.49	33.49	51.02

N.a.- número de alumnos encuestados que reportaron haber asistido al curso de inducción

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

En la tabla 13 se presenta el grado de satisfacción de los estudiantes sobre las distintas temáticas del curso de inducción. Del 89.19% que sí acudió al curso, es decir 1007 estudiantes, el número de respuestas válidas para este reactivo varió de 955 a 998 estudiantes o sea fue de entre el 81.69% y 85.37% de la

muestra que sí acudió. En términos generales 51.02% se encuentra muy o completamente satisfecho, 33.49% regularmente satisfecho y 15.49% nada o poco satisfecho con los temas tratados durante el curso de inducción.

Con respecto al grado de satisfacción sobre la información o visita guiada para conocer la unidad académica, 46.60% se encuentra muy o completamente satisfecho y 35.53% reportó estar regularmente satisfecho. Con un poco más de detalle puede decirse que los estudiantes de la unidad académica de Ingeniería y Negocios, Tecate presentan un porcentaje alto de satisfacción con la visita guiada (53.85%). La Facultad de Derecho reportó un porcentaje alto de insatisfacción (30.13%) con respecto a esta visita comparado con el 17.86% del promedio general (ver tabla 28 en Anexo 4).

En relación al grado de satisfacción de los estudiantes sobre la información de la estructura del plan de estudios, 45.41% se encuentra muy satisfecho, 31.90% regularmente satisfecho y 22.68% nada o poco satisfecho. La Facultad de Economía reportó un porcentaje alto de 43.46% en nada o poco satisfecho en relación con este reactivo (ver tabla 29 en Anexo 4).

Otro aspecto sobre el que se les preguntó a los estudiantes fue sobre la información recibida sobre los principales aspectos del reglamento de exámenes. El 46.46% se encuentra muy o completamente satisfecho y el 31.73% se encuentra regularmente satisfecho. A este respecto la Facultad de Economía reportó estar regularmente satisfecho en un porcentaje más alto de (47.37%). En términos generales, 21.81% se encuentra nada o poco satisfecho, sobresaliendo la Facultad de Turismo con 30.26% (ver tabla 30 en Anexo 4).

Los estudiantes también expresaron su grado de satisfacción sobre la información que el psicólogo brinda acerca de las actividades que realiza. El 50.02% está muy o completamente satisfecho, el 30.69% regularmente satisfecho y el 19.29% nada o poco satisfecho. Con respecto a este punto, en cuatro unidades académicas los estudiantes reportaron estar completamente satisfechos con porcentajes arriba del 50%. Las facultades de Derecho, Tijuana e Ingeniería, Ensenada reportan estar regularmente satisfechos con porcentajes arriba del 40% así como la Facultad de Economía, donde 32.14% se encuentra nada o poco satisfecho (ver tabla 31 en Anexo 4).

Con respecto al grado de satisfacción sobre la información que se brinda de los servicios que prestan los diferentes departamentos de la UABC, los porcentajes obtenidos se encuentran entre el 25.60% en nada o poco satisfecho así como el 39.49% se encuentra muy o completamente satisfecho, lo que indica que hay insatisfacción en esta actividad (ver tabla 32 en Anexo 4).

En relación a la información proporcionada para facilitar la adaptación e integración a la escuela durante el curso de inducción, cinco unidades académicas se encuentran muy o completamente satisfechos con porcentajes entre el 50 y 59.65% arriba del promedio general. En la Escuela de Ingeniería y Negocios, Tecate en esta misma actividad reportó porcentajes de 46.15% en regularmente satisfechos superior a la media de 32.52%, así mismo la Escuela de Humanidades se encuentra ligeramente alta en relación a la media de 17.38% en nada o poco satisfecho con un porcentaje de 24.64% (ver tabla 33 en Anexo 4).

Del análisis que las psicólogas hacen en el curso de inducción sobre las expectativas que tienen los estudiantes en relación a su carrera, 44.06% está muy o completamente satisfecho. En la Facultad de Ciencias Marinas, el 44.68% está regularmente satisfecho, lo cual es superior al promedio general de 31.01%; así mismo la Escuela de Humanidades es la que reporta el porcentaje más alto de insatisfacción 36.36% con respecto a este análisis (ver tabla 34 en Anexo 4).

Para la elaboración de la tabla 14 se tomaron en cuenta los cuatro temas que fueron seleccionados con más frecuencia de las siete opciones que se mencionan en el reactivo número 21.

14.- Temas que de acuerdo a las expectativas de alumnos regulares e irregulares de tercer semestre esperaban se incluyeran en el curso de inducción

Unidad Académica	N.v.	Temas seleccionados	Alumno Regular	Alumno Irregular	Total
			F	F	
Fac. Odontología	71	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	48	4	52
		Presentación de los maestros	6	2	8
		Más dinámicas de integración grupal	3	0	3
Fac. Turismo	86	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	64	0	64
		Presentación de los maestros	8	0	8
		Más dinámicas de integración grupal	6	2	8
Fac. Economía	65	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	46	9	55
		Presentación de los maestros	5	0	5
		Una explicación más detallada sobre reglamentos de tu U.A	2	2	2
Esc. Humanidades	69	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	54	6	60
		Presentación de los maestros	3	0	3
		Más dinámicas de integración grupal	3	0	3
Fac. Medicina	98	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	78	4	82
		Más dinámicas de integración grupal	6	0	6
		Presentación de los maestros	8	0	8
Fac. Derecho	91	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	51	10	61
		Más dinámicas de integración grupal	13	0	13
		Presentación de los maestros	6	2	8
Fac. Contaduría y Administración	294	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	231	15	246
		Más dinámicas de integración grupal	15	2	17
		Presentación de los maestros	15	1	16
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	35	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	15	4	22
		Presentación de los maestros	4	0	4
		Más dinámicas de integración grupal	1	2	3
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	51	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	24	7	31
		Presentación de los maestros	8	2	10
		Más dinámicas de integración grupal	3	1	4
Fac. Ingeniería, Ensenada	102	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	52	32	84
		Presentación de los maestros	4	1	5
		Más dinámicas de integración grupal	2	2	4
		Trámites Administrativos	3	1	4
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	130	Explicación más detallada sobre tu plan de estudios	93	8	101
		Presentación de los maestros	10	0	10
		Trámites administrativos	6	1	7
Total	1092				

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

En la tabla 14 se observa que los alumnos coinciden en señalar como primera opción los temas que esperaban ver incluidos en el curso de inducción, una explicación más detallada del plan de estudios. Esto es así tanto para alumnos regulares como irregulares.

La presentación de los maestros es el tema que reportaron en segundo término en ocho de las once unidades académicas encuestadas. Este tema compite con la expectativa de tener más dinámicas de integración grupal en el curso, tema que ocupa el segundo lugar en tres unidades académicas y el tercero en seis unidades académicas.

15.- Nivel de acuerdo respecto al cumplimiento de los objetivos del curso de inducción

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Sí	Indeciso	No
			%	%	%
Fac. Odontología	71	71	64.28	27.14	8.57
Fac. Turismo	86	86	36.90	40.48	22.62
Fac. Economía	67	66	35.48	48.39	16.13
Esc. Humanidades	77	72	37.50	41.67	20.83
Fac. Medicina	104	98	48.35	38.49	13.19
Fac. Derecho	93	87	38.89	44.44	16.67
Fac. Contaduría y Administración	321	317	42.43	38.39	19.18
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	36	52.94	35.29	11.77
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	55	63.46	15.38	21.15
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	95	46.94	39.80	13.26
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	150	49.28	35.00	15.72
Total	1169	1133	55.96	27.36	16.68

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas de los alumnos que respondieron a este reactivo

La tabla 15 muestra los porcentajes reportados por los estudiantes respecto a si el curso de inducción cumplió con los objetivos planteados. El 55.96%, reportó que sí se cumplió con los objetivos; 27.36% se encuentran

indecisos y el 16.68% reportó que el curso de inducción no cumplió con los objetivos. Es importante ver que en solo dos unidades se supera el promedio general de los que opinaron que el curso cumplió con los objetivos previstos. La Facultad de Odontología, Tijuana y la Facultad de Ciencias Marinas, Ensenada reportan porcentajes que oscilan entre 63 y 64%.

Tabla 16.- Motivos por los que consideraron que el curso no cumplió con los objetivos planteados

Unidad Académica	N.v.	N.n.	El psicólogo no fue claro con su exposición	Falta de dominio por parte del psicólogo en el manejo del grupo	Demasiada información en poco tiempo	No se abordaron los temas con respecto a tu carrera	Tus expectativas sobre el curso de inducción eran otras
			%	%	%	%	%
Fac. Odontología	12	6	8.33	8.33	8.33	50.00	25.00
Fac. Turismo	17	19	17.64	17.64	11.77	41.18	11.77
Fac. Economía	16	11	6.25	12.50	6.25	56.25	18.75
Esc. Humanidades	19	15	5.26	15.79	10.53	52.65	15.79
Fac. Medicina	29	13	0.00	6.9	10.24	65.56	17.24
Fac. Derecho	20	14	50.00	10.00	20.00	0.00	20.00
Fac. Contaduría y Administración	68	61	7.25	4.71	5.88	57.35	14.71
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	10	4	20.00	10.00	30.00	40.00	0.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	12	11	0.00	25.00	41.67	25.00	8.33
Fac. Ingeniería, Ensenada	17	12	11.76	23.53	5.88	52.94	5.88
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	28	23	7.35	14.71	5.88	57.35	14.71
Total	248	189	12.17	14.46	14.22	45.30	13.84

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

N.n.- número de alumnos encuestados que consideraron que el curso no cumplió con los objetivos

En la tabla 16, se muestran los motivos reportados por los 248 estudiantes que dieron respuestas válidas a este reactivo, es decir 21.89 % de la muestra. Si

bien el porcentaje de respuesta que señaló categóricamente que el curso no había cumplido con los objetivos fue del 16.68%, un número mayor de estudiantes contestó a esta pregunta, lo cual se explica por la presencia de los indecisos.

El 45.30% reportó que no se abordaron los temas con respecto a la carrera, 14.46% declaró que faltó dominio por parte del psicólogo en el manejo del grupo, un porcentaje muy similar opinó que se brindó demasiada información en poco tiempo (14.22%). El 13.84% reportó que las expectativas sobre el curso de inducción eran otras y 12.17% declaró que el psicólogo no fue claro en su exposición.

Estos porcentajes coinciden en aquellas unidades en donde los alumnos reportaron estar indecisos sobre si se lograron los objetivos del curso. Por ejemplo en la Facultad de Derecho, 44% respondió estar indeciso, 50% respondió que el psicólogo no fue claro en su exposición; en la Facultad de Economía, 56.25% menciona que no se abordaron los temas con respecto a la carrera y 48.26% se encontró indeciso. En la Escuela de Humanidades, el 52.65% reportó el mismo motivo y 41.67% reportó estar indeciso. En la Facultad de Turismo, 40.48% de los estudiantes se encontró indeciso y 41.18% mencionó que no se abordaron los temas con respecto a la carrera.

5.3 Programa de seguimiento a estudiantes universitarios

El programa de seguimiento a estudiantes universitarios es uno de los más extensos ya que abarca numerosas actividades que los psicólogos realizan como los son las asesorías de tipo académico, de aprendizaje, problemas personales y

las de tipo psicológico. Es importante aclarar que en la tabla que a continuación se describe, la pregunta se realizó usando el nombre de Departamento de Orientación Educativa y Psicológica y no el de Servicio de Orientación Educativa y Psicológica, debido a que para los alumnos es conocido como Departamento ya que no se ha difundido el cambio de nombre al de Servicio de Orientación Educativa y Psicológica, el cual cambió con la reestructuración a partir de enero del 2004.

17.- Estudiantes que acuden al SOEP

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Sí	No
			%	%
Fac. Odontología	71	71	43.66	56.34
Fac. Turismo	86	86	31.40	68.60
Fac. Economía	67	66	28.79	71.21
Esc. Humanidades	77	55	60.00	40.00
Fac. Medicina	104	98	17.35	82.65
Fac. Derecho	93	91	39.56	60.44
Fac. Contaduría y Administración	321	316	10.13	89.87
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	35	45.71	54.29
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	55	60.00	40.00
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	103	24.27	75.73
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	144	17.36	82.64
Total	1169	1120	26.25	73.75

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas de los alumnos a este reactivo

La tabla 17 reporta que de 1120 respuestas válidas, 26.25% de los estudiantes han acudido a solicitar el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica, 284 alumnos y 73.75% no han acudido, es decir 826 alumnos. Se puede observar que los porcentajes más altos con respecto al número de estudiantes que sí acuden al servicio se encuentran en las unidades académicas con menor población estudiantil. Dentro de las unidades académicas que

reportaron porcentajes altos de alumnos que no han acudido, se encuentran las de mayor población estudiantil. A este respecto se preguntó en una pregunta abierta el motivo por el cual no han acudido. Los motivos reportados con mayor frecuencia por los estudiantes de todas las unidades académicas fueron principalmente la falta de tiempo o de problemas que ameriten los servicios del psicólogo.

Otros de los motivos que también se mencionaron con frecuencia fueron que el psicólogo no se encontraba en el turno en el que ellos acuden a clase o que no estaba disponible por estar realizando otras actividades.

Tabla 18.- Número de estudiantes que conocen al psicólogo(a) de su unidad académica

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Sí	No
			%	%
Fac. Odontología	71	71	100	0.00
Fac. Turismo	86	86	100	0.00
Fac. Economía	67	67	86.57	13.43
Esc. Humanidades	77	53	100	0.00
Fac. Medicina	104	94	81.91	18.09
Fac. Derecho	93	89	84.27	15.73
Fac. Contaduría y Administración	321	313	44.73	55.27
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	36	91.67	8.33
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	53	100	0.00
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	102	81.37	18.63
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	147	53.74	46.26
Total	1169	1111	72.64	27.36

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

En la tabla 18, se observa que en la mayoría de las unidades académicas los alumnos conocen al psicólogo 72.64% que equivale a 807 alumnos. Con porcentajes altos tomando en cuenta que son unidades académicas con una población estudiantil muy numerosa se encuentran la Facultad de Ingeniería

(81.37%), la Facultad de Derecho (84.27%), la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (53.74%) y la Facultad de Contaduría y Administración (44.73%). Es importante mencionar que la Escuela de Humanidades reportó un porcentaje de 100% aún cuando la psicóloga adscrita a esa unidad académica solo trabaja en el turno matutino.

Tabla 19.- Grado de satisfacción reportado por los estudiantes sobre las distintas temáticas del programa de seguimiento a estudiantes universitarios

Preguntas 27 a 37 del cuestionario	N.a.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
La confianza que el psicólogo les brinda para acercarse a asesoría	294	266	19.49	22.55	57.95
La atención y orientación en caso que quieran cambiarse de carrera	294	236	15.32	29.49	55.19
Del apoyo psicológico y pedagógico que el psicólogo les brinda	294	260	17.82	30.03	52.15
Si el psicólogo los escucha con atención y los asesora en sus problemas personales	294	260	20.74	22.83	56.43
Del compromiso que el psicólogo demuestra con los estudiantes para facilitar su desarrollo educativo y personal	294	269	20.67	23.46	55.87
Sobre el profesionalismo y comportamiento ético que demuestra en el desempeño de sus tareas	294	252	12.95	19.45	67.60
De la atención que les brinda si se encuentra en la situación de darse de baja	294	206	19.88	19.55	60.57
La ayuda que el psicólogo les brinda para superar algunas dificultades de aprendizaje	294	204	16.13	25.95	57.92
Sobre la asesoría que les brinda si tienen alguna dificultad con sus maestros	294	223	18.98	23.42	57.59
Sobre la asesoría y orientación cuando sus problemas económicos afectan su aprendizaje	294	182	17.37	27.91	54.72
Sobre la asesoría psicológica y pedagógica para continuar satisfactoriamente con su carrera	294	237	16.79	24.67	58.54

N.a.- número de alumnos encuestados que reportaron haber acudido al SOEP

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

El porcentaje de estudiantes que reportó haber acudido al Servicio de Orientación Educativa y Psicológica es de 26.25% es decir 294 estudiantes (ver tabla 17). De estos estudiantes entre 182 y 269 contestaron a las preguntas sobre

el grado de satisfacción reportado con la atención recibida en SOEP, lo cual significa que estas preguntas las contestaron entre el 61.90% y el 91.50% de los 294 alumnos que sí han acudido al programa.

En la tabla 19, se observa que los estudiantes reportaron estar muy o completamente satisfechos con porcentajes arriba del 50% de los servicios que prestan los psicólogos de las unidades académicas.

Respecto a la confianza que el psicólogo les brinda para acercarse a asesoría, 57.95% manifestó estar muy o completamente satisfecho, tal es el caso de las facultades de Odontología, Turismo, Derecho, Contaduría y Administración e Ingeniería, Ensenada, con porcentajes que oscilan entre 65.72% y 96.43%. El 22.55% está regularmente satisfecho con la confianza que le brinda el psicólogo, presentan esta condición la Facultad de Medicina, Facultad de Economía y Facultad de Ciencias Marinas que reportan porcentajes entre el 30% y 45.45%. En la Facultad de Medicina y Escuela de Humanidades, los estudiantes se encuentran nada o poco satisfechos con esta situación reportando porcentajes muy altos de insatisfacción (41.67% y 45.45% respectivamente) y donde el promedio del grupo es de 19.49% (ver tabla 35 en Anexo 4).

Sobre la atención y orientación que se brinda en caso de querer cambiarse de carrera, 55.19% se encuentra muy o completamente satisfecho, en tanto que 29.49% está regularmente satisfecho. Dos unidades que señalan estar regularmente satisfechos con porcentajes arriba del 50% son la Facultad de Medicina y la Escuela de Humanidades. El 15.32% declara estar nada o poco

satisfecho, reportando la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales esta condición con 31.25% (ver tabla 36 en Anexo 4).

En relación con la satisfacción con el apoyo psicológico y pedagógico que les brindan los psicólogos, 52.15% de los estudiantes reportó estar muy o completamente satisfecho. El 16.67% de los estudiantes de la Facultad de Medicina dijeron estar muy o completamente satisfechos lo cual se encuentra muy por debajo del promedio. El 50% se encuentra regularmente satisfecho, y 33.33% está nada o poco satisfecho, porcentajes superiores al promedio (ver tabla 37 en Anexo 4).

El grado de satisfacción reportado para el reactivo sobre si el psicólogo los escucha con atención y asesora en sus problemas personales, 56.43% de los alumnos está muy o completamente satisfecho. En este reactivo es importante mencionar que unidades académicas con numerosa población estudiantil como las facultades de Contaduría y Administración, Ingeniería y Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada reportaron porcentajes altos. El 22.83% se encuentra regularmente satisfecho con dos unidades académicas que reportan porcentajes muy altos: la Facultad de Medicina (45.45%) y la Facultad de Economía (50%). En estas mismas unidades 33.33% y 45.45% se encuentra nada o poco satisfecho ante un promedio de 20.74% (ver tabla 38 en Anexo 4).

El reactivo que se refiere al compromiso que el psicólogo demuestra con los estudiantes para facilitar su desarrollo educativo y personal, el 55.87% de la población estudiantil encuestada está muy o completamente satisfecho mientras que 23.46% se dice regularmente satisfecho y el 20.67%, nada o poco satisfecho,

encontrándose dos unidades académicas con puntajes altos: la Facultad de Medicina, con 58.33% y la Facultad de Economía con 42.11% (ver tabla 39 en Anexo 4).

Sobre el profesionalismo y comportamiento ético que el psicólogo demuestra en el desempeño de sus tareas, 67.60% está muy o completamente satisfecho; cabe destacar que en la mayoría de las unidades académicas se encuentran porcentajes altos, solo en la Facultad de Medicina, Escuela de Humanidades y Facultad de Ingeniería los porcentajes altos se encuentran en regularmente satisfecho y nada o poco satisfecho (ver tabla 40 en Anexo 4).

Con respecto a la atención que se brinda al estudiante si se encuentra ante la situación de darse de baja, el 60.57% se encuentra muy o completamente satisfecho, 19.55% regularmente satisfecho y 12.85% nada o poco satisfecho. Es importante mencionar que esta actividad no se lleva a cabo de la misma manera en todas las unidades académicas, ya que en algunas de ellas no se considera indispensable pasar al Servicio de Orientación Educativa y Psicológica para realizar las bajas mientras que en otras unidades académicas es necesario que el estudiante reciba asesoría y el psicólogo elabore la baja o, en su defecto, dé su visto bueno.

En el reactivo que se refiere a la ayuda que el psicólogo brinda para superar algunas dificultades de aprendizaje, 57.92% está muy o completamente satisfecho y 25.95% regularmente satisfecho. En relación al 16.93% de insatisfacción que se obtuvo como promedio respecto a la ayuda que el psicólogo

brinda, la Facultad de Medicina reportó un porcentaje alto de 50% (ver tabla 42 en Anexo 4).

En relación a la asesoría que se brinda a los estudiantes si tienen algún problema con los maestros, 57.59% está muy o completamente satisfecho. Los porcentajes en la mayoría de las unidades académicas oscilan entre 50% y 91.96%, pero se observa que la Facultad de Medicina en esta pregunta presentó 0.00% o sea que ningún estudiante pudo decir estar muy o completamente satisfecho con el servicio. El 23.42% de los estudiantes se encuentran regularmente satisfechos. Sin embargo, la Facultad de Economía y Facultad de Medicina, reportan porcentajes arriba del 40%. En la Escuela de Humanidades el 40% y en la Facultad de Medicina, el 57.14% de los estudiantes encuentran nada o poco satisfechos, porcentajes superiores a la media de 18.98% (ver tabla 43 en Anexo 4).

Con respecto a la asesoría y orientación brindada por el psicólogo cuando se presentan problemas económicos que afectan su aprendizaje, los estudiantes se encuentran muy o completamente satisfecho (54.72%), sobresaliendo los porcentajes reportados en la Facultad de Medicina con 0.00% en el nivel de muy o completamente satisfecho, 66.67% en regularmente satisfecho y 33.33% nada o poco satisfecho.

Por último, el reactivo que se refiere a la satisfacción de los estudiantes con la asesoría psicológica y pedagógica brindada por su psicólogo para continuar satisfactoriamente con su carrera, 58.54% se encuentra muy o completamente satisfecho, 24.67% regularmente satisfecho y 16.79% nada o

poco satisfecho, encontrando a la Facultad de Medicina y Escuela de Humanidades con porcentajes superiores al promedio (ver tabla 45 en Anexo 4).

Tabla 20.- Aspectos principales en los cuales los estudiantes regulares e irregulares de tercer semestre esperan recibir apoyo de su psicólogo durante su formación profesional

Unidad Académica	N.v.	Necesidad de apoyo expresadas	Alumno Regular	Alumno Irregular	Total
			F	F	
Fac. Odontología	71	Problemas con tus maestros	28	3	31
		Problemas familiares	25	1	26
		Problemas aprendizaje materia específica	9	1	10
		Problemas de autoestima	2	0	2
Fac. Turismo	83	Problemas con tus maestros	42	0	42
		Problemas familiares	22	1	23
		Problemas aprendizaje materia específica	7	1	8
		Dudas sobre la carrera elegida	4	0	4
Fac. Economía	60	Problemas con tus maestros	21	4	25
		Problemas aprendizaje materia específica	15	3	18
		Problemas familiares	14	1	15
		Problemas autoestima	1	0	1
		Depresión	1	0	1
Esc. Humanidades	68	Problemas familiares	16	1	17
		Problemas con tus maestros	26	4	30
		Problemas aprendizaje materia específica	15	1	16
		Problemas de autoestima	3	0	3
Fac. Medicina	97	Problemas con tus maestros	34	4	38
		Problemas familiares	36	1	37
		Problemas aprendizaje materia específica	16	0	16
		Problemas de autoestima	3	0	3
Fac. Derecho	83	Problemas familiares	32	6	8
		Problemas con tus maestros	22	5	27
		Problemas aprendizaje materia específica	10	2	12
		Hábitos y técnicas de estudio	1	3	4
Fac. Contaduría y Administración	301	Problemas con tus maestros	104	10	114
		Problemas familiares	96	6	102
		Problemas aprendizaje materia específica	48	2	50
		Hábitos y técnicas de estudio	14	1	15
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	34	Problemas con tus maestros	16	2	18
		Problemas familiares	7	2	9
		Problemas aprendizaje materia específica	2	0	2
		Hábitos y técnicas de estudio	1	1	2
		Dudas sobre la carrera elegida	2	0	2
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	51	Problemas con tus maestros	23	9	32
		Problemas aprendizaje materia específica	10	0	10
		Problemas familiares	5	1	6
		Problemas autoestima	1	1	2
Fac. Ingeniería, Ensenada	100	Problemas con tus maestros	33	19	52
		Problemas familiares	16	10	26
		Problemas aprendizaje materia específica	7	5	2
		Hábitos y técnicas de estudio	2	1	3
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	129	Problemas familiares	50	5	55
		Problemas con tus maestros	41	2	43
		Problemas aprendizaje materia específica	15	2	17
		Problemas de autoestima	8	0	8
Total	1077				

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

En la tabla 20, se muestra que un porcentaje alto de alumnos (92.13%) respondió este reactivo. Los estudiantes seleccionaron cuatro aspectos en los que esperan que el psicólogo los apoye durante su formación profesional. Se puede observar que en ocho de las once unidades académicas, los problemas con los maestros fue el que mayor frecuencia tuvo (41.97%).

Los problemas familiares aparecen reportados en segundo sitio con frecuencia altas en seis unidades académicas tanto por los alumnos regulares como por irregulares (32.87%). El tema sobre los problemas en el aprendizaje de una materia específica se observa en tercer término con frecuencias regularmente altas en ocho de las once unidades académicas (15.89%).

Otros temas seleccionados por los alumnos y que también fueron reportados con más frecuencia son: los problemas de autoestima, hábitos y técnicas de estudio, dudas sobre la carrera elegida y depresión. En algunas unidades académicas se mencionan más de cuatro temas y es debido a que se reportó el mismo número de frecuencia en esa unidad.

5.4 Programa de difusión de las actividades propias del Servicio de Orientación Educativa y Psicológica

En el siguiente apartado se describen los resultados con respecto a la difusión que los psicólogos realizan del servicio de orientación educativa y psicológica y sobre la participación y apoyo que brindan en los eventos que se realizan en la unidad académica.

Tabla 21.- Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la difusión de los servicios de orientación educativa y psicológica y la participación del psicólogo en eventos de su unidad académica

Preguntas 41 a 43 del cuestionario	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
La participación del psicólogo en los eventos que se realizan en tu unidad académica (Conferencias, talleres, seminarios, congresos, etc.)	1169	795	39.13	28.40	32.47
El apoyo que el psicólogo te brinda en las actividades o eventos académicos y culturales relacionados con la escuela.	1169	820	40.09	29.50	30.41
La información brindada acerca de los programas o actividades que realizan los psicólogos.	1169	819	45.09	26.88	28.03

N.e.- número de alumnos encuestados

N.v.- número de respuestas válidas de los alumnos a este reactivo

Con respecto a la difusión brindada sobre los servicios que prestan los psicólogos en las unidades académicas, las respuestas válidas de los alumnos estuvieron entre el 68% y 70%.

Sobre la participación del psicólogo en los eventos que se realizan en la unidad académica (conferencias, talleres, seminarios, congresos, etc.), 32.47% reportó estar muy o completamente satisfecho, en tanto que 28.40% se dice regularmente satisfecho y un 39.13% nada o poco satisfecho. Sin embargo, hay unidades académicas en los campus Tijuana y Ensenada en donde se obtuvieron porcentajes altos en el nivel de muy o completamente satisfecho para este reactivo como la Facultad de Ciencias Marinas (55%) y la Facultad de Odontología (83%) (ver tabla 44 en Anexo 4).

En cuanto al apoyo que el psicólogo brinda en las actividades o eventos académicos y culturales relacionados con la escuela, 30.41% se dice estar muy o

completamente satisfecho, 29.50% regularmente satisfecho y 40.09% reportó estar nada o poco satisfecho. Aun y cuando el porcentaje global es muy bajo, se encuentra una unidad académica con un porcentaje de 76.81% en el nivel de muy o completamente satisfechos como es el caso de la Facultad de Odontología, Tijuana.

En cuanto a la información brindada acerca de los programas o actividades que realizan los psicólogos, 28.03% declaró estar muy o completamente satisfecho; con un porcentaje similar, los estudiantes reportaron estar regularmente satisfechos con 26.88% y en el nivel de nada o poco satisfecho el porcentaje obtenido fue del 45.09%, el cual es alto con respecto a los otros porcentajes. Cabe mencionar que en este reactivo hay unidades académicas en donde los estudiantes reportaron estar muy o completamente satisfechos con porcentajes arriba del 50% así como unidades en donde se obtuvo un 70% que se encontró insatisfecho (ver tabla 46 en Anexo 4).

La siguiente tabla muestra las preferencias de los alumnos respecto a la forma en que les gustaría que se realice la difusión de las actividades de los psicólogos de cada unidad académica.

Tabla 22.- Preferencias de los alumnos regulares e irregulares de tercer semestre sobre la forma como les gustaría que se hiciera la difusión de las actividades que realizan los psicólogos de su unidad académica

Unidad Académica	N.v.	Preferencias reportadas	Alumno Regular	Alumno Irregular	Total
			F	F	
Fac. Odontología	71	Personalizada	36	2	38
		Por medio de trípticos	15	3	18
		Por medio de visitas a tu salón de clases	8	2	10
Fac. Turismo	86	Personalizada	50	1	51
		Por medio de trípticos	19	0	19
		Por medio de visitas a tu salón de clases	9	0	9
Fac. Economía	62	Personalizada	36	6	42
		Por medio de trípticos	9	1	10
		Por medio de visitas a tu salón de clases	5	1	6
Esc. Humanidades	72	Personalizada	34	5	39
		Por medio de trípticos	17	0	17
		Por medio de visitas a tu salón de clases	8	1	9
Fac. Medicina	95	Personalizada	38	2	40
		Por medio de trípticos	18	1	19
		Por medio de visitas a tu salón de clases	15	0	15
Fac. Derecho	88	Personalizada	31	12	43
		Por medio de trípticos	22	1	23
		Por medio de visitas a tu salón de clases	10	2	12
Fac. Contaduría y Administración	299	Personalizada	156	9	164
		Por medio de trípticos	57	4	61
		Por medio de visitas a tu salón de clase	44	4	48
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	34	Personalizada	12	3	15
		Por medio de trípticos	7	0	7
		Por medio de visitas a tu salón de clases	7	0	7
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	45	Personalizada	19	3	22
		Por medio de trípticos	7	4	11
		Por medio de visitas a tu salón de clases	6	2	8
Fac. Ingeniería, Ensenada	89	Personalizada	33	22	55
		Por medio de trípticos	10	3	13
		Por medio de visitas a tu salón de clases	8	5	13
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	132	Personalizada	66	5	71
		Por medio de trípticos	20	2	22
		Por medio de visitas a tu salón de clase	19	2	21
Total	1073				

N.v.- número de respuestas válidas de alumnos que respondieron a este reactivo

La tabla 22 muestra que de 1073 respuestas válidas (91.78%), los estudiantes prefieren en todas las unidades académicas que la difusión se haga en forma personalizada, le sigue, en número de frecuencia y de igual manera en todas las unidades académicas, la opción en la cual se menciona que se haga por medio de trípticos (20.50%). Es notable el consenso que existe entre los estudiantes sobre la manera en que desean recibir la información por parte del psicólogo. El trato personalizado es central para el alumno.

A partir de estos resultados preliminares, se procederá en el siguiente y último capítulo, a la discusión de la información generada en el presente estudio y se propone, de manera congruente, algunas alternativas de acción por programa.

Capítulo 6.

Conclusiones y recomendaciones

Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones

En las instituciones de educación superior, la pertinencia de la orientación psicopedagógica ha sido escasamente comprendida. En el ámbito escolar, la orientación tiene la característica de que los responsables de la misma no han llegado a un consenso en cuanto a su significado y sus funciones. Por tal motivo, existen varias formas de entender el significado de la orientación; esta flexibilidad se debe a que el sentido de la orientación y sus propósitos varían de acuerdo con las necesidades de las escuelas, universidades y comunidades.

La UABC no está exenta de esta problemática. Existen diferencias de opinión en cuanto a las funciones que debe realizar el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica y sobre el papel que deben desempeñar los psicólogos que prestan sus servicios adscritos a las unidades académicas. De igual modo, existe una aparente confusión del papel que deben desempeñar respecto a tales funciones los directivos, maestros y alumnos.

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó, con base en los objetivos planteados; se discute sobre el nivel de conocimiento, grado de satisfacción y expectativas que los alumnos tienen del servicio de orientación educativa y psicológica y en función de esto se plantean algunas recomendaciones que pueden servir para mejorar el servicio.

6.1 Programa de Información profesiográfica.

Con respecto al programa de atención a aspirantes de nuevo ingreso la conclusión es la siguiente. Dado que un porcentaje alto de los alumnos encuestados no asistió al ciclo de información profesiográfica, se concluye que la mayoría de los alumnos desconocen el tipo de orientación que brinda en su apoyo la UABC. Los alumnos que respondieron que sí asistieron, en su mayoría acudieron a una o dos conferencias. Es importante mencionar que hay unidades académicas en las cuales los alumnos reportaron haber atendido hasta 6 conferencias, lo cual es un indicador de la necesidad del alumno por conocer más a fondo la temática de las carreras para poder hacer una mejor elección.

Por otro lado, es importante señalar que dentro del instrumento no se incluyó un reactivo que permitiera conocer los motivos por los cuales los alumnos no acuden a las conferencias del ciclo de información, lo cual sería un indicador importante para mejorar en el futuro la asistencia al ciclo de información.

En cuanto al grado de satisfacción obtenido por los alumnos que sí acuden, observamos que el 50% de ellos se encuentra completamente satisfecho respecto al grado en que la información brindada les ayudó en el proceso de toma de decisiones con respecto a su carrera. Por otro lado observamos que 50% de alumnos que asistieron a las conferencias consideran que la información proporcionada no logró ayudarles a seleccionar adecuadamente su carrera.

Un alto porcentaje reportó que la información del ciclo fue buena, una cuarta parte opinó que faltó información. No obstante consideran que es demasiada la información que se brinda en poco tiempo. Una de las principales características del ciclo de información profesiográfica coincide con lo mencionado por Nava (2003-2004), respecto a que aún y cuando se han implementado nuevas tecnologías en la orientación vocacional, como lo son las ferias de información profesiográfica, la demanda de estudios universitarios por las carreras tradicionales y saturadas persiste. Esto es, que el brindar tanta información en poco tiempo no le permite al alumno indagar más acerca de otras opciones profesionales.

Un alto porcentaje de alumnos esperaba que se diera una información más detallada sobre el campo ocupacional, del cual se brinda una información muy general. Por parte de este servicio no se cuenta con estudios de factibilidad que contengan información actualizada sobre el campo laboral y las características del mercado ocupacional. Otro aspecto sobre el que los alumnos esperan información es el intercambio con otras universidades, tema del cual se brinda muy poca información ya que no se tiene contemplado dentro del programa de información profesiográfica. Uno más que fue seleccionado por los alumnos de varias unidades académicas, fue la necesidad de saber si los horarios de clases permiten trabajar y estudiar al mismo tiempo y el costo de la carrera.

Recomendaciones

En vista de lo anterior, se recomienda mejorar las estrategias para difundir esta información, tanto del evento que actualmente se denomina “expo profesiones”, como en la página de internet en donde se encuentra contenida. Además, se requiere actualizar a los psicólogos sobre la información de las carreras, su campo laboral y sobre los cambios que se hayan efectuado con la reforma institucional, pues aunque los aspirantes ya tuvieron una orientación vocacional, al estar presentes ante un abanico de oportunidades, es necesario aclarar las dudas que se les puedan presentar con respecto a la idea que ellos tienen sobre las carreras, de tal manera que les pueda servir para tomar una adecuada decisión vocacional.

También se sugiere manejar otro tipo de estrategias para que puedan obtener un mejor beneficio en el momento de tomar decisiones. Por ejemplo, elaborar un cuestionario que permita conocer si el alumno ha recibido orientación vocacional anteriormente, qué tanto conoce sobre la carrera que le gusta, a qué obedece su decisión, etc. Este cuestionario se entregaría durante el ciclo de conferencias de información profesiográfica y con la información recabada se podría tener una mejor información para acudir a las instituciones de educación media superior a brindar esta información ya que los alumnos encuestados reportaron en un alto porcentaje su deseo de que este ciclo se ofreciera en el bachillerato.

Por otro lado, si bien la universidad ya no brinda el servicio de orientación vocacional pues implica una labor que debe contar con tiempo, conocimiento

actualizado y material específico, por lo menos que la información que se ofrece esté de acuerdo a las expectativas de los alumnos o en su defecto que se brinde más calidad en la información en lugar de cantidad.

6.2 Programa de inducción a alumnos de nuevo ingreso

La asistencia al curso de inducción es alta en la mayoría de las unidades académicas, lo cual indica que existe conocimiento de lo que ahí se trata y que tienen interés en la información que se les brinda. Sin embargo en el reactivo que corresponde a si el curso cumplió con los objetivos planteados, menos de la mitad de los alumnos respondieron que sí, más de una tercera parte se encuentra indeciso y el resto reportó que no. Los estudiantes señalaron que no se abordaron los temas con respecto a la carrera, presentando la mayoría de las unidades académicas porcentajes arriba de la media. Cabe mencionar que hay unidades académicas en las cuales la mayoría de los instructores son externos, debido a la población tan grande que hay que atender, por lo que es entendible, que se pueda presentar el caso de que algunos de los instructores no dominen la información, aún y cuando todos reciben capacitación previa al curso, así como un manual de apoyo. Solo las facultades de Derecho y Ciencias Marinas reportaron porcentajes bajos en este reactivo. Por otro lado en la Facultad de Derecho el motivo por el cual los estudiantes consideraron que no se cumplió con los objetivos fue que el psicólogo no fue claro en su exposición (50%) y en la Facultad de Ciencias Marinas reportaron que fue demasiada información en poco tiempo (41.67%).

Independientemente de que el número de respuestas válidas sea reducido, es importante considerar las respuestas dadas a este reactivo ya que es un indicador del porqué el curso no cumplió con los objetivos planteados.

En las unidades en las que un alto porcentaje de alumnos reportó no haber acudido, se presenta como razón principal que no se enteraron, de lo cual se pueden deducir dos cosas: primero que no recibieron la información pertinente o bien que el estudiante hace caso omiso de la información que se les entrega, pues contiene fecha y hora de su curso. Otro motivo fue que se encontraban fuera de la ciudad o que por su horario de trabajo les fue imposible asistir. También reportan no considerar importante la asistencia al curso. En el caso de la Facultad de Ciencias Marinas manifiestan que no acudieron por encontrarse fuera de la ciudad, no se enteraron, viven en otra ciudad y les es imposible trasladarse, así como también por no considerarlo importante. En este caso, el hecho de que la mayoría de esos alumnos son estudiantes que vienen de fuera les dificulta acudir al curso de inducción.

Con respecto al grado de satisfacción obtenido sobre el curso, 50% se encuentra completamente satisfecho sobre las distintas temáticas del curso; sin embargo, un porcentaje alto reportó que no se cumplió con los objetivos del curso debido a que no se profundizó sobre el plan de estudios de su carrera, así como que no se presentaron los maestros que les impartirán clases. Si bien el propósito institucional del curso de inducción no pretende profundizar en los conocimientos respecto a las características del programa educativo en el que el estudiante se inscribe, el estudio reporta que un alto porcentaje de los

estudiantes lo considera relevante. Respecto a los temas que se refieren a la información sobre los servicios que prestan los diferentes departamentos de la UABC, y la información sobre los principales aspectos del reglamento universitario, los estudiantes se encuentran regularmente y poco satisfechos; aún y cuando estos temas van completamente detallados en la agenda universitaria que se les entrega durante el curso. Otra actividad en donde un alto porcentaje de alumnos se encuentran regularmente satisfechos, o poco satisfechos, es en la visita guiada para conocer la unidad académica. Se encuentran en este caso las facultades de Economía, Derecho, Medicina y la Escuela de Humanidades. Sin embargo, no fue un aspecto que los alumnos hayan mencionado como relevante dentro de las expectativas del curso.

Con respecto sus expectativas sobre los temas que les gustaría que se incluyeran en el curso, los alumnos seleccionaron con más frecuencia los siguientes temas: una explicación más detallada sobre el plan de estudios, la presentación de los maestros que les impartirán clases, así como más dinámicas de integración grupal. Sin embargo, estos últimos temas obtuvieron porcentajes más bajos que la respuesta concerniente a que las expectativas del curso eran otras.

Es importante mencionar que cada semestre se realiza una evaluación del curso. Uno de los puntos a evaluar son las expectativas de los alumnos con respecto al curso y a la carrera. No obstante, por la respuesta de los alumnos, es evidente que no se le ha dado la importancia necesaria a las expectativas que los alumnos tienen sobre estos temas.

Recomendaciones

En relación a la asistencia, aún y cuando la mayoría del estudiantado acude al curso de inducción, se considera necesario buscar otras alternativas de difusión; por ejemplo que la información sobre los días en que deben acudir a los cursos se incluya en la misma página en donde se publican los resultados del concurso de selección. Para aquellos alumnos que se encuentran fuera de la ciudad o que se tienen que trasladar desde su ciudad de origen, se propone diseñar una página de internet con la información del curso para los alumnos foráneos, de tal manera que el alumno considere la importancia de acudir o de revisar el curso y aplicar el instrumento de evaluación al momento de su integración a la universidad. Otra alternativa sería que esta actividad quede registrada dentro de la carga académica ya que se considera necesario que se participen en el proceso de integración a la universidad.

En cuanto a que se profundice en el plan de estudios de la carrera y que se presenten los maestros de la unidad académica, se considera que la institución debería realizar un replanteamiento de la estructura del curso con el propósito de cumplir las expectativas de los asistentes. Cabe mencionar que a partir del ciclo escolar 2006-2, las actividades del curso, la reproducción del material necesario y la contratación de instructores dependerán de cada unidad académica, por lo que es probable que también las actividades a realizar vayan de acuerdo a sus necesidades.

En este sentido podría ser de gran valor que cada unidad académica elaborara y diera una adecuada difusión de un folleto en el cual se describiera la

estructura del plan de estudios y una breve descripción del contenido de cada programa.

Se considera que el instrumento de evaluación que se aplica cada semestre después del curso debería indagar si el curso cumplió con los objetivos y de esta manera tener una opinión más objetiva sobre lo que se debe de mejorar o reorganizar con respecto al curso de inducción.

6.3 Programa de seguimiento a estudiantes universitarios

En lo que respecta al programa de seguimiento a estudiantes universitarios se consideró importante saber si los alumnos acudían a este servicio y si no acudían conocer el motivo por el cual no lo han hecho. Otro punto importante fue saber si los estudiantes conocen al psicólogo o psicólogos de su unidad académica.

Las conclusiones al respecto son que un 26.25% de los estudiantes sí han acudido al Servicio de Orientación Educativa y Psicológica. Sin embargo aún y cuando 72.64% de los estudiantes conoce al psicólogo de su unidad académica, este porcentaje es muy similar al 73.75% que no acude a solicitar este servicio; se concluye que un alto porcentaje de alumnos no conoce en qué consiste. A este respecto se pueden hacer varias observaciones: a) todavía está presente el estigma de la profesión del psicólogo, lo cual significa que sólo atiende problemas que se refieren a la salud mental del individuo; respuesta dada por un alto porcentaje de los alumnos en la pregunta abierta, y b) es importante considerar la manera como son canalizados los alumnos al

psicólogo, así como las expectativas que tienen sobre la calidad del servicio que se presta; un ejemplo es cuando el alumno se ve obligado por el maestro a acudir al psicólogo. En este sentido Yager *et al.*, (1995) hablan sobre el impacto que tiene la habilidad de hacer remisiones eficaces al orientador. En su investigación se concluyó que la forma en que se hace una remisión es importante y que la naturaleza de las referencias que se le dan al cliente (en nuestro caso alumno) sobre el consejero (orientador) crearán expectativas que podrán influenciar inmediatamente al cliente para que acuda o no a este servicio. A este respecto hay unidades académicas en donde las remisiones o canalizaciones de los alumnos al servicio son condicionadas por los maestros, lo cual cambia por completo las expectativas en cuanto al apoyo que se les puede brindar.

En lo que se refiere al grado de satisfacción de los alumnos que han acudido al servicio, 50% reporta estar muy o completamente satisfecho con los servicios que prestan los psicólogos de las unidades académicas. Si se analiza este resultado con el obtenido en el estudio realizado por la Coordinación de Planeación y Desarrollo Institucional en el cual el 48.9% de los estudiantes reportó estar muy satisfecho o satisfecho respecto al programa de orientación psicopedagógica se puede concluir que si se tomaran en cuenta las expectativas que los alumnos tiene respecto a este servicio se podría cubrir con más precisión las necesidades de los alumnos.

Con respecto a las expectativas, de las once opciones que se les presentaron para seleccionar sobre el apoyo que les gustaría recibir por parte

del psicólogo durante su formación profesional, los alumnos reportaron con más frecuencia, en primer termino, recibir asesoría cuando se presente algún problema con los maestros; en segundo lugar, los problemas familiares y en tercer lugar los problemas con el aprendizaje de una materia específica, así como atender la autoestima, técnicas y hábitos de estudio y depresión entre otros (ver tabla 20). Se puede observar la falta de claridad que existe entre los estudiantes respecto al objetivo principal de la existencia de los servicios de orientación educativa y psicológica dentro de la institución.

Por lo antes mencionado, se considera que se le debe aclarar al alumno que tipo de asesoría se brinda. Esto coincide con lo que menciona Rodríguez (1991, Bauselas, 2004) sobre el campo de la orientación en donde existe ambigüedad conceptual entre los términos consejo, orientación y psicoterapia; por lo que es bastante complejo establecer delimitaciones entre estos ámbitos. Así, es fácil que el alumno confunda entre lo que es una asesoría de apoyo ante un problema de aprendizaje o académico y una psicoterapia.

Otro aspecto, ya mencionado, es la diversidad de actividades asignadas a los psicólogos, adicionales a las de su competencia. Ello limita las posibilidades de cubrir adecuadamente las actividades propias del servicio. Estas actividades se realizan de acuerdo a las necesidades del plan de estudios de cada unidad académica, en donde los psicólogos tienen a su cargo horas clase, servicio social y tutorías, las cuales son actividades que se restan al tiempo con el que cuentan para brindar asesorías. En otras unidades académicas los psicólogos solo atienden las actividades del Servicio de Orientación Educativa y

Psicológica. Esto coincide con la investigación que realizó Royo (2002), en la que se muestra que hay dos factores principales que influyen en el desempeño del orientador: por un lado, el apoyo del equipo directivo y por otro, el modelo de trabajo tanto de los profesores del centro como del orientador.

También es importante mencionar que gran parte del éxito de este servicio depende de la calidad con que lo hayan prestado los psicólogos. Esta es la carta de recomendación entre el alumnado. En las respuestas dadas respecto al motivo por el que no acudían al psicólogo se encuentran: que no les gustó el trato del psicólogo hacia ellos, que no les inspira confianza, o que nunca está; factores muy importantes que tienen que ver directamente con el grado de satisfacción y expectativas que el alumno tiene de este servicio. Además es importante mencionar que el número de psicólogos asignados no va de acuerdo con la matrícula escolar registrada y no se pueden cubrir las necesidades del alumnado; por otra parte, no todos los psicólogos cuentan con un lugar apropiado para poder brindar asesoría con la privacidad requerida para ser asesorados individualmente.

Recomendaciones

Se sugiere que los psicólogos establezcan una comunicación permanente con los directivos de su unidad académica para acordar las actividades que realizan, y determinar qué es lo que como profesionales pueden aportar a la formación del estudiante, de manera que participe en distintos ámbitos y momentos en el desarrollo integral del alumnado. Es necesario que los

psicólogos cuenten con las instalaciones apropiadas para poder realizar sus actividades, sobre todo las asesorías personales las cuales requieren contar con la privacidad suficiente para que el alumno se sienta con confianza para acudir a este servicio.

Por otro lado, también los psicólogos pueden diseñar estrategias de atención acordes a las demandas del servicio y la infraestructura dentro de la unidad académica y de la universidad misma, con la finalidad de tratar de cubrir las necesidades de los alumnos.

Es necesario que se revise el perfil profesional de los psicólogos y sus niveles de formación profesional, así como crear un ambiente que permita su participación formal en proyectos de investigación educativa de manera que se pueda acceder al apoyo institucional que les permita investigar y aportar datos para mejorar el rendimiento académico de los alumnos.

Si bien las investigaciones que se hicieron por el departamento de orientación educativa y psicológica fueron limitadas, se hicieron con la finalidad de analizar las funciones de los psicólogos, los objetivos del programa y mejorar el servicio, tal como se revisó en el capítulo tres. Por último, es importante tomar en cuenta las necesidades de los alumnos y sobre todo las expectativas que ellos tienen sobre este servicio. Una vez que se haya llegado a un acuerdo sobre la finalidad de este servicio, se podrán buscar alternativas de acción que permitan contextualizar sus funciones, así como el papel que deben desempeñar dentro de una institución educativa.

6.4 Programa de Difusión

En cuanto a la opinión de los encuestados sobre las actividades que realizan los psicólogos para dar a conocer los servicios que prestan, los resultados mostraron porcentajes bajos; tanto en la forma como se lleva a cabo, como en el grado de satisfacción con la información recibida. Los resultados indican que en general los alumnos solicitan una atención personalizada por parte del psicólogo, la actualización de la información escrita y por último que el psicólogo acuda a los salones de clase a dar esta información.

Recomendaciones

A este respecto se sugiere realizar acciones que permitan que los estudiantes conozcan de manera más directa cuáles son los servicios que este departamento presta, estableciendo una comunicación permanente con alumnos, personal docente y directivos de sus unidades académicas. De este modo el alumno contará con una información personalizada que le permita cambiar sus expectativas respecto al trabajo y al apoyo que el psicólogo le puede brindar.

La difusión también se puede realizar por medio de conferencias, cursos y talleres que sean formativos y del agrado de los alumnos, con temáticas que les interesen y por medio de los cuales se puede hacer énfasis en las actividades que se realizan.

Por lo antes mencionado se requiere que exista un apoyo institucional claro, que permita un trabajo concertado entre directivos, docentes y psicólogos,

con la finalidad de tener objetivos claros en cuanto a las funciones que se deben y pueden desempeñar, y que se establezcan futuras metas a alcanzar en materia de orientación educativa y psicológica que favorezcan al eje central de toda institución educativa: el alumno.

6.5 Comentarios finales

En este estudio se formularon preguntas sobre el nivel de conocimiento, grado de satisfacción y expectativas que los alumnos tienen sobre las actividades que realiza el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica. Los resultados del estudio indican que saben de la existencia de este servicio y asisten al curso de inducción; sin embargo, en relación a la información profesigráfica son pocos los que conocen en qué consiste, porque son pocos los que acuden; y es aquí en donde la difusión de los servicios juega un papel importante pues permitiría cambiar las expectativas que los alumnos tienen respecto al servicio que se ofrece.

Con respecto al grado de satisfacción, se puede decir que los alumnos se encuentran muy o completamente satisfechos con la mayoría de las actividades que se brindan durante el curso de inducción. En cuanto a las asesorías que el psicólogo les brinda ante los problemas que les puede afectar su desempeño académico, la mitad de los que acuden se encuentran muy o completamente satisfechos. En donde el grado de satisfacción oscila entre regular y nada o poco satisfecho es con el programa de información profesigráfica y el de difusión.

Se considera que en las expectativas se obtuvo el mejor índice de respuesta; por medio de éstas es posible darse cuenta de las necesidades de los alumnos así como de las carencias del servicio que se realiza y sirven de referencia para mejorar el servicio.

En términos generales, se puede decir que los resultados del estudio muestran que el tiempo de atención del estudiante es muy reducido lo cual afecta la manera de cómo es percibido el servicio. El estudio reportado por Ritchie (1998) señala que el asesoramiento ineficaz está relacionado con demasiado tiempo dedicado a los deberes administrativos, así como a la existencia de pocos consejeros para servir a demasiados estudiantes.

La orientación educativa constituye un campo problemático apto para la investigación desde diferentes perspectivas. Analizar las posibilidades de estudio de la práctica orientadora no es una tarea fácil. De hecho, la definición misma del campo de estudio de la orientación es materia de debate (Vidal, Díez y Vieira, 2004 y Bauselas, 2004). Las funciones del orientador son también objeto de estudio dependiendo del nivel educativo, la institución y el país (Sánchez, 2003; Bohoslawsky, 1984).

Se espera que este estudio sirva como base para trabajos posteriores que ayuden a mejorar la calidad del servicio. Se considera que este es un estudio pionero en la UABC para obtener la opinión de los estudiantes de un servicio que se ha ofrecido a lo largo de 25 años y que tiene como fin fundamental coadyuvar al desarrollo integral del alumno.

Referencias Bibliográficas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg, E. (1980). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: El Cid.
- Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía. (2002). *Estándares Internacionales de Cualificación de Orientadores*. Consultado el 15 de abril de 2003 en:
<http://www.uned.es/aeop/web/cqs/cqsinicio.htm>
- Ary, D., Jacobs, L. y Razavieh, A. (1994). *Introducción a la investigación pedagógica*. México: Mc GrawHill.
- Álvarez, M. (1995). *La orientación profesional en la Universidad*. Barcelona: CEDECS.
- Bauselas, E. (2004, 25 de noviembre). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Modelo de Intervención por servicios [Sección De los lectores] . *Revista Iberoamericana de Educación*, 34 (3). Consultado el 30 de mayo de 2005 en:
<http://www.rieoei.org/deloslectores/823Bausela.PDF>
- Bermúdez, F., Cervantes, E., Gastélum, C., González, M., et al., (1998). *La función psicopedagógica en el contexto universitario: el caso UABC*. Documento no publicado, Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México.
- Boyer, S. P. y Sedlacek, W. F. (1987). *Counseling expectations: Differences by gender and presenting problem*. (Counseling Center Research, Rep. No. 13-87). University of Maryland, College Park, Maryland.
- Bohoslavsky, R. (1984). *Orientación vocacional. La estrategia clínica*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Caso, J. (2003). *Intervención preventiva en contextos educativos* [Proyecto]. Documento no publicado, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología, México, D. F.
- Cervantes, E. (2001). *Reestructuración del departamento psicopedagógico y de orientación vocacional actualmente departamento de orientación educativa y psicológica. UABC*. Documento no publicado. Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México.
- Duverger, M. (1983). *Métodos de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Ariel.

- Estrada, R. (1994, Abril 13). *Evaluación psicométrica en la Universidad Autónoma de Baja California*. Trabajo presentado en la Cuarta Reunión Nacional de Orientadores Vocacionales, Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.
- Freedman, A., Kaplan, H. y Sadock, B. (1984). *Compendio de psiquiatría*. Barcelona: Salvat.
- Hill, G. (1973). *Orientación escolar y vocacional*. Nueva York: Meredith Publisher.
- Harmon, L. (1993). Counseling. En R. Linn (Ed), *Educational measurement* (pp. 527-534). Phoenix, AZ: Oryx Press.
- Gastelum, C., González, M. y Pacheco, E. (1997). *Programa de seguimiento a estudiantes universitarios*. Documento no publicado. Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México.
- Gianuzzi, I. (1992). *Evaluating the effectiveness of the Counseling Services at a selected Suburban High School*. Minneapolis, MN: Walden University (ERIC Document Reproduction Service ED.354455).
- Kitaoka, S. K. (2005). Multicultural counseling competencies: Lessons from assessment. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 33, 37-46.
- Kokora, P. (1995). Counseling adult students. En T. Husén y T. Posttè, *The international encyclopedia of education* (pp.1161-1172). Gran Bretaña: Elsevier.
- Luviano, V. (1979). *La orientación vocacional como un modelo de cambio dentro del sistema educativo*. Consultado el 17 de agosto de 2006 en:
<http://www.anuies.mx/servicios/publicaciones/revsup/res036/txt2.htm>
- Martinez Marin, A. y Rios, F. (2006, marzo). Los conceptos de conocimiento, epistemología y paradigma, como base diferencial en la orientación metodológica del trabajo de grado. *Cinta de Moebio*, 25. Consultado el 7 de Octubre 2006 en:
<http://moebio.uchile.cl/25/martinez.htm>
- Martínez-Stack, J. (2001). *La orientación educativa. Políticas para su desarrollo. El caso de la UNAM*. Trabajo presentado en el Tercer Congreso de Orientación Educativa, Universidad de Guadalajara, México.

- Marzo, M., Pedrajas, M., y Rivera, P. (2004). Tipología de estudiantes en función de su satisfacción con los cursos de verano. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 10 (1). Consultado el 4 de marzo de 2005 en:
http://www.uv.es/RELIEVE/v10n1/RELIEVEv10n1_5.htm
- Millar, G. (1985). *Closing the gap: A study of tour counselor education programs and efforts to facilitate role implementations and counselor effectiveness in the school*. St. Paul, MN: Minnesota Department of Education (ERIC Document Reproduction Service No. ED119077).
- Muñoz, V. y Vuelvas, B. (2003-2004). Coloquio sobre el estado de conocimiento de la orientación educativa en México 1993-2003. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 2. Consultado el 31 de Mayo 2005 en:
<http://www.remo.ws/revista/n2/n2-riverohl-vuelvas.htm>
- Morales, V. y Hernández Mendo, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital*, 10 (73). Consultado el 14 de marzo de 2006 en: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Nava, G (2003-2004). Nuevas tecnologías en la orientación vocacional. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 2. Consultado el 13 de mayo 2006 en:
<http://www.remo.ws/revista/n2/n2-gnava.htm>
- Ritchie, M. (1989, 18-22 de octubre). *Research on the roles, preparation, and effectiveness of school counselors*. Trabajo presentado en el Annual Meeting of the North Central Association for Counselor Education and Supervision, Milwaukee, WI. (ERIC Document Reproduction Service No. ED314696).
- Royo, F. (2002). Desempeño profesional de los orientadores en los institutos de educación secundaria de Salamanca. Creación de un instrumento de valoración y autovaloración. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 13 (1), 31-50.
- Sánchez, S. (1997). *Diccionario de las ciencias de la educación*. México: Santillana.
- Sánchez, G. E. (s.f.). *Orientación vocacional para los adolescentes que egresan del bachillerato*. Consultado 23 de Agosto de 2005 en:
<http://www.monografias.com/trabajos14/orienvocac/orienvocac.shtml>
- Shippen S. J. y Reilley, R. (1973, 31 de enero). *An investigation of vocational counselor effectiveness and its relationship to selected background and personal characteristics*. College Station, TX: Texas A & M University. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 074296).

- Sobrado, G. (1996). Formación y profesionalización de orientadores: Modelos y procesos. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 2 (2-3). Consultado el 7 de junio de 2003 en:
http://www.uv.es/RELIEVE/v2n2/RELIEVEv2n2_3.htm
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Trochim, W. (2002). *Research methods knowledge base*. Consultado 10 de noviembre de 2005 en:
<http://trochim.human.cornell.edu/kb/index.htm>
- Universidad Autónoma de Baja California. (1982). *Programa General de Superación Universitaria. Acciones para la consolidación institucional 1981-1982*. Documento no publicado, Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México.
- Universidad Autónoma de Baja California. (2003). *Resultados cuantitativos globales de las encuestas realizadas para el plan de desarrollo institucional 2003-2006*. Documento no publicado, Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México.
- Vidal, J., Díez, G. y Vieira, M. J. (2001, noviembre). *La oferta de los servicios de orientación en las universidades españolas: Innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria* (Informe final del proyecto). León, España: Universidad de León.
- Vuelas, B. (2004, julio-octubre). La investigación en orientación educativa. Elementos para una reflexión. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 3. Consultado 1 de enero de 2005 en:
<http://www.remo.us/revista/n3/n3-vuelas.htm>
- Wilson, F. R. y Yager, G. (1987). *Counselor effectiveness: Measure by measure*. Trabajo presentado en el Annual Meeting of the North Central Association for Counselor Education and Supervision, St. Louis, MO, Estados Unidos (ERIC Document Reproduction Service No. ED290783).
- Yager, G., Skud, N., Wathen, S. y Brown, R. (1995). Referral to a counselor: impact on expectations and counselor effectiveness. Trabajo presentado en el American Counseling Association Annual Meeting. Denver, CO, Estados Unidos (ERIC Document Reproduction Service No. ED384834).

Entrevista

Entrevista a Patricia A. Durán (Coordinadora del departamento de Career Counselor de Pomona State University). Entrevistada por Mérida del Carmen Rodríguez Arias, Ciudad, Pomona, California, 18 de Octubre de 1997.

ANEXOS

ANEXO 1

Estructura del instrumento

Anexo 1.- Estructura del instrumento utilizado en la investigación

Función del SOEP	Área atendida	Descripción	Indicadores	Preguntas
Información profesiográfica	Institutos de Educación Media Superior	Organización, coordinación e implementación de las actividades relacionadas con las conferencias semestrales sobre el contenido de las carreras, organizadas por el SOEP.	Conocimiento	¿Cuándo tú eras estudiante de bachillerato acudiste al ciclo de información sobre las carreras que ofrece la UABC? 1.- sí 2.- no
		Visitas a las instituciones de educación media y superior para brindar información de las carreras de la UABC.	Grado de satisfacción	Si tu respuesta es si, marca a cuántas conferencias acudiste.
		Prestación de servicios de información individual o grupal sobre el contenido de las carreras de la UABC.		De los aspectos siguientes tratados durante el ciclo de información profesiográfica marca cuál es el grado de satisfacción obtenido. a) La explicación que se brindó en el ciclo de información sobre el plan de estudios de la carrera. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho
		Participación en el proceso del concurso de selecciones a los aspirantes de nuevo ingreso.	Expectativas	¿Qué temas consideras importantes que deberían incluirse en la información profesiográfica que la UABC imparte?

Función del SOEP	Área atendida	Descripción	Indicadores	Preguntas
Atención alumnos de nuevo ingreso	Organización e impartición del curso de inducción a alumnos de nuevos ingresos	Participación en la organización semestral del curso de inducción. Organización del curso de la unidad académica. Impartición del curso de inducción. Capacitación de instructores, actualización del material necesario para el curso de inducción. Participación en procesos de evaluación que permitan el mejoramiento del programa.	Conocimiento Grados de satisfacción	¿Acudiste al curso de inducción de tu escuela o facultad? a) sí b) no Si tu respuesta es no, rellena el círculo que corresponda al motivo por el que no acudiste 1.- No te enteraste 2.- Te encontrabas fuera de la ciudad. 3.- Vivías en otra ciudad y era imposible trasladarte 4.- Tu horario de trabajo no te permitió acudir 5.- No lo consideraste importante De los siguientes aspectos durante el curso de inducción marca cuál es el grado de satisfacción obtenido. ¿La información sobre la estructura del plan de estudios? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho

Función del SOEP	Área atendida	Descripción	Indicadores	Preguntas
			Expectativas	Rellena los círculos que correspondan a los tres temas que de acuerdo a tus expectativas esperabas se incluyeran en el curso de inducción. 1.- Una explicación más detallada sobre tu plan de estudios. 2.- Presentación de los maestros que te impartirán clases. 3.- Temas sobre sexualidad 4.- Más dinámicas de integración grupal 5.- Deportes, artes, música. 6.- Trámites administrativos (solicitud de beca, intercambio académico, etc.) 7.- Una explicación más detallada sobre los reglamentos de tu escuela o facultad.
Atención psicopedagógica a estudiantes universitarios	Atención y seguimiento psicopedagógico a estudiantes de la unidad académica.	Se refiere a la atención individual o grupal que proporciona a estudiantes que manifiestan problemas en cuanto a habilidades de aprendizaje, solicitud de becas, bajas escolares, problemas personales, pareja, familiares, existenciales, sexuales, motivación hacia los estudios. Impartición de cursos o talleres pertinentes a la actividad psicopedagógica. Impartición de conferencias pertinentes a la actividad psicopedagógica.	Conocimiento	24.- ¿Has acudido al departamento de orientación educativa y psicológica? a) sí b) no ¿Conoces al psicólogo(a) de tu escuela o facultad? a) sí b) no ¿Si no has acudido con el psicólogo (a) menciona por qué? (escribe con letra de molde en el recuadro de la

Función del SOEP	Área atendida	Descripción	Indicadores	Preguntas
			Grado de satisfacción	hoja de respuestas) De los siguientes aspectos marca cuál es el grado de satisfacción obtenido. ¿Del compromiso que demuestra con las posibilidades y habilidades de los estudiantes para facilitar su desarrollo educativo? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho
			Expectativas	¿En que áreas o en que aspectos esperarías que tú psicólogo (a) te apoyara durante tu formación profesional?... a) _____ b) _____ c) _____
Difusión y comunicación	Difusión de los servicios de la coordinación de orientación educativa y psicológica (SOEP).	Diseño e implementación de una campaña interna de difusión sobre los servicios que presta el SOEP, dirigida a estudiantes, personal académico y personal administrativo de la unidad académica. Participación como organizador en eventos académicos de la unidad académica.	Conocimiento	Rellena los círculos que correspondan a los tipos de información que se te han brindado para darte a conocer las actividades que realizan los psicólogos de tu unidad académica.

Función del SOEP	Área atendida	Descripción	Indicadores	Preguntas
		Publicación de artículos de divulgación sobre las actividades del departamento del SOEP.	Grado de satisfacción Expectativas.	1.-oral 2.-periódico mural 3.-grupar 4.-individual 5.-por medio de trípticos 6.-no he recibido De los siguientes aspectos marca cual es el grado de satisfacción obtenido. a)muy satisfecho b)satisfecho c)neutral d)insatisfecho e)muy satisfecho ¿Como te gustaría que se realizara la difusión sobre las actividades que realizan los psicólogos?

ANEXO 2

Instrumento de evaluación



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
EDUCATIVO
MAESTRÍA EN CIENCIAS EDUCATIVAS

CUESTIONARIO PARA LOS ALUMNOS

PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de conocimiento, el grado de satisfacción y las expectativas que los estudiantes universitarios tienen de las funciones que desempeñan los psicólogos con el fin de realizar un diagnóstico sobre el Servicio de Orientación Educativa y Psicológica (Psicopedagógico) que se ofrece en las 22 unidades académicas (UA) de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) que cuentan con este servicio.

La información proporcionada en este cuestionario se procesará en la tesis denominada "El servicio de orientación educativa y psicológica de la UABC visto desde la perspectiva del alumno" que actualmente se realiza en la Maestría en Ciencias Educativas en el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo

INSTRUCCIONES

El objetivo principal de la labor del psicólogo(a) en la Universidad Autónoma de Baja California es apoyar al estudiante durante su formación profesional. Es muy importante para este proyecto conocer la medida en que los estudiantes (que por lo menos hayan cursado un año de la carrera) se encuentran satisfechos con las funciones que desempeñan los psicólogos en su unidad académica. Toda la información que se proporcione será tratada en forma estrictamente confidencial.

El cuestionario está dividido en cuatro apartados. Cada uno de estos apartados revisa las funciones que realiza el psicólogo en tu unidad académica.

- a) Contesta el cuestionario en la hoja de respuestas.
- b) El aplicador te va a dar las instrucciones específicas para llenar los datos generales del instrumento.
- c) Lee con cuidado y contesta con la mayor sinceridad posible rellenando el círculo que corresponda a la respuesta de tu elección.
- d) Utiliza lápiz No 2.
- e) Si tienes alguna duda pregunta al aplicador(a).
- f) El tiempo de resolución del presente cuestionario es de 30 minutos aprox.

A) Información profesigráfica

La información profesigráfica consiste en la prestación de servicios de información individual o grupal sobre el contenido de las carreras de la UABC, los requisitos del concurso de selección y orientación sobre el plan de estudios de tu carrera.

Instrucciones

Contesta las siguientes preguntas y rellena, en la **hoja de respuestas**, el círculo que corresponda a la medida en que estás satisfecho(a) con los siguientes aspectos de la información de las carreras que se brinda durante el ciclo de información profesigráfica, concurso de selección y orientación sobre el plan de estudios de tu unidad académica.

1.- ¿Cuándo tú eras estudiante de bachillerato acudiste al ciclo de información sobre las carreras que ofrece la UABC?

1.- sí 2.- no

2.- Si tu respuesta es sí, marca a cuántas conferencias acudiste.

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

Si tu respuesta es no, pasa a la pregunta No .8

Grado de satisfacción

De los siguientes aspectos tratados durante el ciclo de información profesigráfica rellena el círculo, que corresponda al grado de satisfacción obtenido.

- (1) no aplica
- (2) nada satisfecho
- (3) poco satisfecho
- (4) regularmente satisfecho
- (5) muy satisfecho
- (6) completamente satisfecho

3.-La explicación que se brindó en el ciclo de información sobre el plan de estudios de la carrera.

4.-La información que se brindó en estas conferencias sobre los requisitos del concurso de selección.

5.-El grado en que esta información te ayudó para el concurso de selección.

6.-El grado en que la información que se brindó sobre las carreras en este ciclo te ayudó en el proceso de toma de decisiones con respecto a tu carrera.

7.- ¿Cómo valoras la información brindada durante el ciclo de información profesiográfica?

1.- Faltó información

2.- No fue clara la explicación

3.- Demasiada información en poco tiempo

4.- Excelente

5.- Buena

6.- Mala

Expectativas

Contesta las siguientes preguntas y rellena el círculo de la respuesta que consideres apropiada de acuerdo a tus expectativas sobre los siguientes aspectos de la información de las carreras.

8.- De los temas que a continuación se mencionan, elige los cuatro temas que consideres más importantes para incluirse en el ciclo de información profesiográfica que proporciona la UABC.

1.- El campo ocupacional

2.- Índice de reprobación

3.- Intercambio con otras universidades

4.- Estudios de posgrado

5.- Si los horarios de la carrera permiten trabajar y estudiar al mismo tiempo.

6.- Si hay cambio de carrera

7.- Costo de la carrera

9.- ¿Consideras importante acudir a la UABC al ciclo de información sobre las carreras?

a) sí b) indeciso c) no

10.- ¿Preferirías que esta información sobre las carreras se proporcionara en los planteles de bachillerato?

a) sí b) indeciso c) no

B) Curso de inducción

El curso de inducción consiste en ofrecer al estudiante universitario de nuevo ingreso un espacio para el conocimiento y la apreciación de nuestra universidad, con el fin de facilitarle su adaptación e integración a la misma.

Instrucciones

Contesta las siguientes preguntas y rellena, en la hoja de respuestas, el círculo que corresponda a la medida en que estás satisfecho(a) con los siguientes aspectos del curso de inducción.

11.- ¿Acudiste al curso de inducción de tu escuela o facultad?

a) sí b) no

Si tu respuesta es **sí**, contesta las preguntas de las **13 a la 20**.

12.- Si tu respuesta es **no**, rellena el círculo que corresponda al motivo por el que no acudiste y pasa a la pregunta No. 21

- 1.- No te enteraste
- 2.- Te encontrabas fuera de la ciudad.
- 3.- Vivías en otra ciudad y era imposible trasladarte
- 4.- Tu horario de trabajo no te permitió acudir
- 5.- No lo consideraste importante

Grado de satisfacción

De los siguientes aspectos tratados durante el curso de inducción rellena el círculo en la hoja de respuesta que corresponda al grado de satisfacción obtenido.

- (1) no aplica
- (2) nada satisfecho
- (3) poco satisfecho
- (4) regularmente satisfecho
- (5) muy satisfecho
- (6) completamente satisfecho

13.- La información o visita guiada para conocer tu escuela o facultad durante el curso de inducción.

14.- La información que se dio sobre la estructura del plan de estudios.

15.- La información sobre los principales aspectos del reglamento de exámenes.

16.- La información que el psicólogo te brindó acerca de las actividades que realiza.

17.- La información sobre los servicios que prestan los diferentes departamentos de la UABC.

18.- La información proporcionada para facilitar la adaptación e integración a la escuela durante el curso.

19.-El análisis que el psicólogo hizo de las expectativas que tenías en cuanto a la carrera.

20.-En general los temas tratados durante el curso.

Expectativas

21.- Rellena los círculos que correspondan a los tres temas que de acuerdo a tus expectativas esperabas se incluyeran en el curso de inducción.

- 1.- Una explicación más detallada sobre tu plan de estudios
- 2.- Presentación de los maestros que te impartirán clases
- 3.- Temas sobre sexualidad
- 4.- Más dinámicas de integración grupal
- 5.- Deportes, artes, música.
- 6.- Trámites administrativos (solicitud de beca, intercambio académico, etc.)
- 7.- Una explicación más detallada sobre los reglamentos de tu escuela o facultad.

22.- ¿Consideras que el curso de inducción cumplió con los objetivos planteados?

- a) sí b) indeciso c) no

23.- Si tu respuesta es **no**, rellena el círculo de la opción que consideres adecuada

- 1.- El psicólogo no fue claro en sus exposiciones
- 2.- Falta de dominio por parte del psicólogo en el manejo de grupo
- 3.- Demasiada información en poco tiempo
- 4.- No se abordaron los temas más importantes con respecto a tu carrera
- 5.- Tus expectativas sobre el curso de inducción eran otras

C) Atención y seguimiento psicopedagógico a los estudiantes universitarios

La atención y seguimiento a estudiantes universitarios consiste en brindar orientación y seguimiento escolar al estudiante, facilitando el proceso formativo, al incidir en el mejoramiento y la optimización de los recursos de orden psicopedagógico que intervienen en el aprendizaje, vinculado al desarrollo personal, profesional y social de los educandos.

Instrucciones

Contesta las siguientes preguntas y rellena, en la hoja de respuestas, el círculo que corresponda a la medida en qué estás satisfecho(a) con los siguientes aspectos de la atención y seguimiento a estudiantes universitarios.

24.- ¿Has acudido al departamento de orientación educativa y psicológica?

- a) sí b) no

25.- ¿Conoces al psicólogo(a) de tu escuela o facultad?

- a) sí b) no

26.- ¿Si no has acudido con el psicólogo (a) menciona por qué (escribe con letra de molde en el recuadro de la hoja de respuestas).

Si has acudido con el psicólogo contesta las preguntas 27 a 37

Si no has acudido con el psicólogo pasa a la pregunta No. 38

Grado de satisfacción.

De los siguientes aspectos rellena en la hoja de respuesta el círculo que corresponda al grado de satisfacción obtenido con las funciones desempeñadas por el (los) psicólogo(s) de tu unidad académica.

- (1) no aplica
- (2) nada satisfecho
- (3) poco satisfecho
- (4) regularmente satisfecho
- (5) muy satisfecho
- (6) completamente satisfecho

27.- La confianza que el psicólogo(a) te brinda para acercarte a asesoría.

28.- La atención y orientación que el psicólogo de tu unidad académica te brinda en caso de que quieras cambiarte de carrera.

29.- El apoyo psicológico y pedagógico que te brinda el psicólogo(a) de tu unidad académica.

30.- El grado en que el psicólogo te escucha con atención y te asesora en tus problemas personales.

31.- El compromiso que el psicólogo demuestra con los estudiantes para facilitar su desarrollo educativo y personal.

32.- El profesionalismo y comportamiento ético que el psicólogo demuestra en el desempeño de sus tareas.

33.- La atención que el psicólogo brinda si te encuentras ante la situación de darte de baja.

34.- La ayuda que el psicólogo te brinda para superar algunas dificultades de aprendizaje.

35.- La asesoría que el psicólogo te brinda si tienes alguna dificultad o problema con tus maestros.

36.- La asesoría y orientación brindada por el psicólogo cuando tus problemas económicos afectan tu aprendizaje.

37.- De la asesoría psicológica y pedagógica brindada por tu psicólogo(a) para continuar satisfactoriamente con tu carrera.

Expectativas

38.- ¿En que área o en qué aspectos esperarías que el psicólogo(a) te apoyara durante tu formación profesional? Rellena los círculos de los 4 aspectos que tú consideres más importantes

- 1.- Problemas familiares
- 2.- Problemas con tus maestros
- 3.- Problemas en el aprendizaje de una materia específica.
- 4.- Problemas de autoestima
- 5.- Depresión
- 6.- Hábitos y técnicas de estudio.
- 7.- Organización de tu tiempo de estudio.
- 8.- Problemas de pareja
- 9.- Problemas de identidad sexual
- 10.- Dudas sobre la carrera elegida.
- 11.- Problemas de adicciones

D) Difusión de los Servicios de Orientación Educativa y Psicológica.

Este servicio consiste en la difusión sobre los servicios que presta el psicólogo, dirigida a estudiantes, personal académico y personal administrativo de la unidad académica así como su participación como organizador en eventos académicos de la unidad académica.

Instrucciones

Contesta las siguientes preguntas y rellena, en la hoja de respuestas, el círculo que corresponda a la medida en que estás satisfecho(a) con la difusión de las actividades que desempeña el psicólogo(a) de tu unidad académica.

39.-Rellena los círculos que correspondan a los tipos de información que se te han brindado para darte a conocer las actividades que realizan los psicólogos de tu unidad académica.

- 1.- oral
- 2.- periódico mural
- 3.- grupal
- 4.- individual
- 5.- por medio de trípticos
- 6.- no he recibido

Grado de satisfacción

Rellena en la hoja de respuesta el círculo que corresponda al grado de satisfacción obtenido con la participación del psicólogo en las actividades de difusión desempeñadas por el o los psicólogo(s) de tu unidad académica.

- (1) no aplica
- (2) nada satisfecho
- (3) poco satisfecho
- (4) regularmente satisfecho
- (5) muy satisfecho
- (6) completamente satisfecho

40.-La participación del psicólogo en los eventos que se realizan en tu unidad académica (conferencias, talleres, seminarios, congresos, etc.).

41.-El apoyo que el psicólogo te brinda en las actividades o eventos académicos y culturales relacionados con la escuela.

42.-La información brindada acerca de los programas o actividades que realizan los psicólogos.

Expectativas

43.- Rellena los círculos **de 2 opciones** de cómo te gustaría que se realizara la difusión sobre las actividades que realizan los psicólogos de tu unidad académica (máximo 2 respuestas).

- ☐ Personalizada
- ☐ Por medio de trípticos.
- ☐ Por medio de visitas a tu salón de clases
- ☐ Periódicos murales

“MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN”

ANEXO 3

Hoja de respuestas

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO

MAESTRÍA EN CIENCIAS EDUCATIVAS

HOJA DE RESPUESTAS

FECHA:

2 0 0 4

TIJUANA ☐
ENSENADA ☐
MEXICALI ☐
TECATE ☐

Regular ☐

Irregular ☐

Escuela o Facultad:

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 17 ☐ 18 ☐ 19 ☐ 20 ☐ 21 ☐ 22

EDAD: ☐

1 ☐
2 ☐
3 ☐
4 ☐
5 ☐
6 ☐
7 ☐
8 ☐
9 ☐
0 ☐

INFO.PROFESIOGRÁFICA

PARTE I

1.- ☐ ☐
2.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

GRADO DE SATISFACCIÓN

3.- * ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

EXPECTATIVAS

8.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9.- ☐ ☐ ☐
10.- ☐ ☐ ☐

INDUCCIÓN

PARTE II

11.- ☐ ☐
12.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

GRADO DE SATISFACCIÓN

13.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

EXPECTATIVAS

21.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22.- ☐ ☐ ☐
23.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

SEGUIMIENTO

PARTE III

24.- ☐ ☐
25.- ☐ ☐

usar letra de molde

26.-

27.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
28.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
29.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
30.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
31.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
32.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
33.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
34.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
35.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
36.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
37.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

EXPECTATIVAS

38.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

DIFUSIÓN

PARTE IV

39.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
40.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
41.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
42.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
EXPECTATIVAS
43.- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐



40033

ANEXO 4

Tablas de resultados

Programa información profesigráfica

Tabla 23.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la explicación que se brindó en el ciclo de información sobre el plan de estudios de la carrera

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	41	12.19	34.15	53.66
Fac. Turismo	86	30	26.67	30.00	43.33
Fac. Economía	67	30	16.66	26.67	56.67
Esc. Humanidades	77	39	12.82	43.59	43.59
Fac. Medicina	104	47	8.51	21.28	70.21
Fac. Derecho	93	36	27.78	30.55	41.67
Fac. Contaduría y Administración	321	122	19.67	36.88	43.45
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	25	24.00	36.00	40.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	15	33.33	20.00	46.67
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	49	14.28	44.90	40.82
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	59	8.47	44.07	47.46
Total	1169	493	18.58	33.46	47.95

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 24.-Grado de satisfacción que los estudiantes reportaron del ciclo de información profesigráfica sobre los requisitos del concurso de selección

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	41	12.19	34.15	53.66
Fac. Turismo	86	30	26.67	30.00	43.33
Fac. Economía	67	30	16.66	26.67	56.67
Esc. Humanidades	77	39	12.82	43.59	43.59
Fac. Medicina	104	47	8.51	21.28	70.21
Fac. Derecho	93	36	27.78	30.55	41.67
Fac. Contaduría y Administración	321	122	19.67	36.88	43.45
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	25	24.00	36.00	40.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	15	33.33	20.00	46.67
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	49	14.28	44.90	40.82
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	59	8.47	44.07	47.46
Total	1169	493	18.58	33.46	47.95

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 25.- Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la ayuda que esta información les brindó para el concurso de selección

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	39	30.77	30.77	38.46
Fac. Turismo	86	30	33.33	26.67	40.00
Fac. Economía	67	27	22.22	33.33	44.45
Esc. Humanidades	77	40	32.50	27.50	40.00
Fac. Medicina	104	43	11.63	41.86	46.51
Fac. Derecho	93	33	24.24	12.12	63.64
Fac. Contaduría y Administración	321	118	25.42	31.35	43.23
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	21	23.81	33.33	42.86
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	16	25.00	31.25	43.75
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	48	27.08	35.42	37.50
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	56	23.21	26.79	50.00
Total	1169	471	25.38	30.03	44.58

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 26.- Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la ayuda que esta información les brindó en el proceso de toma de decisiones con respecto a la carrera

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	39	23.07	28.21	48.72
Fac. Turismo	86	25	20.00	32.00	48.00
Fac. Economía	67	27	18.52	29.63	51.85
Esc. Humanidades	77	37	29.73	24.32	45.95
Fac. Medicina	104	44	27.27	25.00	47.73
Fac. Derecho	93	35	28.57	28.57	42.86
Fac. Contaduría y Administración	321	118	18.64	28.81	52.54
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	24	25.00	20.83	54.17
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	15	40.00	0	60.00
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	48	27.08	35.42	37.50
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	57	14.03	19.30	66.67
Total	1169	469	24.72	24.73	50.55

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 27.- Opinión reportada por los estudiantes respecto a la información brindada durante el ciclo de información profesiográfica

Unidad Académica	N.e.	N.v	Falto Informa- ción	No fue clara la explica- ción	Dema- siada informa- ción en poco tiempo	Exce- lente y Buena	Mala
Fac. Odontología	71	44	11.37	9.09	6.82	70.45	2.37
Fac. Turismo	86	34	35.29	5.88	2.94	55.88	0
Fac. Economía	67	29	24.10	17.20	24.10	31.20	3.40
Esc. Humanidades	77	40	7.50	17.50	15.00	60.00	0
Fac. Medicina	104	47	19.15	4.25	8.51	68.09	0
Fac. Derecho	93	39	20.51	0	23.08	53.85	2.56
Fac. Contaduría y Administración	321	138	23.02	11.11	16.67	46.03	3.17
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	26	19.23	3.85	26.92	46.15	3.85
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	16	25.00	6.25	6.25	56.25	6.25
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	51	15.69	7.84	21.57	54.90	0
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	62	9.68	1.61	16.13	70.96	1.61
Total	1169	526	19.14	7.69	15.26	55.80	2.11

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v- Número de respuestas válidas

Programa inducción

Tabla 28- Grado de satisfacción de los estudiantes con la información o visita guiada que se brinda durante el curso de inducción para conocer su unidad académica

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	59	10.17	23.73	66.10
Fac. Turismo	86	73	21.92	38.36	39.72
Fac. Economía	67	56	21.43	41.07	37.50
Esc. Humanidades	77	68	14.70	42.65	42.65
Fac. Medicina	104	82	23.17	41.46	35.37
Fac. Derecho	93	73	30.13	32.88	36.99
Fac. Contaduría y Administración	321	264	25.00	35.61	39.39
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	26	15.38	53.85	30.77
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	48	8.33	22.92	68.75
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	93	20.43	33.33	46.24
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	120	5.83	25.00	69.17
Total	1169	962	17.86	35.53	46.60

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 29.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la información que se dio sobre la estructura del plan de estudios durante el curso de inducción

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	60	13.33	23.33	63.33
Fac. Turismo	86	76	19.74	36.84	43.42
Fac. Economía	67	56	46.43	25.00	28.57
Esc. Humanidades	77	70	21.43	51.43	27.14
Fac. Medicina	104	87	26.44	35.63	37.93
Fac. Derecho	93	78	21.80	21.80	56.40
Fac. Contaduría y Administración	321	273	28.94	35.53	35.53
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	26	15.38	30.77	53.85
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	48	6.25	22.92	70.83
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	94	29.79	36.17	34.04
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	130	20.00	31.54	48.46
Total	1169	998	22.68	31.90	45.41

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 30.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la información que se brinda durante el curso de inducción sobre los principales aspectos del reglamento de exámenes

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	60	23.33	26.67	50.00
Fac. Turismo	86	76	30.26	27.63	42.11
Fac. Economía	67	57	19.30	47.37	33.33
Esc. Humanidades	77	69	20.29	34.78	44.93
Fac. Medicina	104	83	22.90	33.70	43.40
Fac. Derecho	93	72	20.83	37.50	41.67
Fac. Contaduría y Administración	321	271	22.14	36.90	40.96
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	26	19.23	23.08	57.69
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	48	16.67	18.75	64.58
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	88	13.64	32.95	53.41
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	118	31.36	29.66	38.98
Total	1169	968	21.81	31.73	46.46

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 31.- Grado de satisfacción de los estudiantes con la información que el psicólogo brindó durante el curso de inducción acerca de las actividades que realiza

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	60	11.67	15.00	73.33
Fac. Turismo	86	74	24.32	27.03	48.65
Fac. Economía	67	56	32.14	32.14	35.72
Esc. Humanidades	77	69	26.09	27.54	46.37
Fac. Medicina	104	83	22.90	33.70	43.40
Fac. Derecho	93	74	13.50	41.90	44.60
Fac. Contaduría y Administración	321	271	22.14	36.90	40.96
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	26	15.38	15.38	69.24
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	48	8.33	37.50	54.17
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	91	18.88	40.66	40.66
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	124	16.93	29.84	53.23
Total	1169	976	19.29	30.69	50.02

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 32.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la información brindada durante el curso de inducción sobre los servicios que prestan los diferentes departamentos de la UABC

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	59	16.90	35.60	47.50
Fac. Turismo	86	74	32.43	27.03	40.54
Fac. Economía	67	56	28.58	35.71	35.71
Esc. Humanidades	77	68	30.90	33.80	35.30
Fac. Medicina	104	85	29.41	34.12	36.47
Fac. Derecho	93	75	21.33	33.33	45.30
Fac. Contaduría y Administración	321	266	34.97	35.71	29.32
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	27	22.22	44.44	33.33
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	48	16.67	39.58	43.75
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	92	29.35	32.61	38.04
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	122	18.85	31.97	49.18
Total	1169	972	25.60	34.90	39.49

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 33.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la información proporcionada para facilitar la adaptación e integración a la escuela durante el curso de inducción

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	57	17.54	22.81	59.65
Fac. Turismo	86	75	14.67	33.33	52.00
Fac. Economía	67	57	19.30	31.58	49.12
Esc. Humanidades	77	69	24.64	26.09	49.27
Fac. Medicina	104	90	22.22	33.00	44.78
Fac. Derecho	93	77	15.59	27.29	57.12
Fac. Contaduría y Administración	321	275	17.82	31.27	50.91
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	26	11.54	46.15	42.31
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	47	12.80	38.30	48.90
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	91	15.38	34.07	50.55
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	127	19.68	33.86	46.46
Total	1169	991	17.38	32.52	50.10

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla34.-Grado de satisfacción de los estudiantes con el análisis que el psicólogo hizo de las expectativas que tenían en cuanto al curso de inducción

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	57	5.26	26.32	68.42
Fac. Turismo	86	75	32.00	28.00	40.00
Fac. Economía	67	54	35.18	27.78	37.04
Esc. Humanidades	77	66	36.36	25.76	37.88
Fac. Medicina	104	82	29.27	26.83	43.90
Fac. Derecho	93	73	26.02	38.36	35.62
Fac. Contaduría y Administración	321	262	28.62	33.59	37.79
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	25	16.00	32.00	52.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	47	17.02	44.68	38.30
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	89	29.21	25.84	44.95
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	125	19.20	32.00	48.80
Total	1169	955	24.92	31.01	44.06

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Programa: Seguimiento a estudiantes universitarios

Tabla 35.-Grado de satisfacción de los estudiantes sobre la confianza que el psicólogo (a) les brinda para acercarse a asesoría

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	28	0.00	3.57	96.43
Fac. Turismo	86	28	7.14	21.43	71.43
Fac. Economía	67	21	23.81	33.33	42.86
Esc. Humanidades	77	12	41.67	16.66	41.67
Fac. Medicina	104	11	45.45	45.45	9.10
Fac. Derecho	93	32	15.62	21.88	62.50
Fac. Contaduría y Administración	321	27	22.22	11.11	66.67
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	14	0.00	21.43	78.57
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	25	20.00	32.00	48.00
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	35	14.28	20.00	65.72
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	33	24.24	21.21	54.55
Total	1169	266	19.49	22.55	57.95

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 36.-Grado de Satisfacción de los estudiantes respecto a la atención y orientación que el psicólogo (a) de la unidad académica les brinda en caso de que quieran cambiarse de carrera

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	21	0.00	9.52	90.48
Fac. Turismo	86	30	20.00	6.67	73.33
Fac. Economía	67	15	20.00	26.67	53.33
Esc. Humanidades	77	11	0.00	63.64	36.36
Fac. Medicina	104	10	20.00	50.00	30.00
Fac. Derecho	93	31	25.81	16.13	58.06
Fac. Contaduría y Administración	321	22	18.20	45.40	36.40
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	13	0.00	30.77	69.23
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	28	7.14	21.43	71.43
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	23	26.09	26.09	47.82
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	32	31.25	28.12	40.62
Total	1169	236	15.32	29.49	55.19

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 37.- Satisfacción de los estudiantes con el apoyo psicológico y pedagógico que el psicólogo(a) les brinda en su unidad académica

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	26	3.85	3.85	92.30
Fac. Turismo	86	30	13.33	20.00	66.67
Fac. Economía	67	19	31.58	31.58	36.84
Esc. Humanidades	77	11	27.27	27.27	45.46
Fac. Medicina	104	12	33.33	50.00	16.67
Fac. Derecho	93	29	17.24	24.14	58.62
Fac. Contaduría y Administración	321	30	16.67	46.67	36.66
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	14	0.00	35.71	64.29
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	35	8.57	28.57	62.86
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	24	20.83	29.17	50.00
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	30	23.33	33.33	43.33
Total	1169	260	17.82	30.03	52.15

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 38.-Grado de satisfacción de los estudiantes respecto a si el psicólogo (a) los escucha con atención y los asesora en sus problemas personales

Unidad Académica	N.e	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	27	0.00	0.00	100
Fac. Turismo	86	28	10.70	10.70	78.60
Fac. Economía	67	18	27.78	50.00	22.22
Esc. Humanidades	77	12	33.33	16.67	50.00
Fac. Medicina	104	11	45.45	45.45	9.09
Fac. Derecho	93	30	16.67	36.67	46.66
Fac. Contaduría y Administración	321	29	20.69	24.14	55.17
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	15	13.33	13.33	73.33
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	33	12.12	21.21	66.67
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	24	20.83	20.83	58.33
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	33	27.27	12.12	60.61
Total	1169	260	20.74	22.83	56.43

N.e.- Número de alumnos encuestados.

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 39.-Grado de satisfacción de los alumnos acerca del compromiso que el psicólogo (a) demuestra con los estudiantes para facilitar su desarrollo educativo y personal

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	28	0.00	3.57	96.43
Fac. Turismo	86	31	16.13	19.35	64.52
Fac. Economía	67	19	42.11	21.05	36.84
Esc. Humanidades	77	13	15.38	38.46	46.15
Fac. Medicina	104	12	58.33	25.00	16.67
Fac. Derecho	93	32	21.87	25.00	53.13
Fac. Contaduría y Administración	321	28	21.43	28.57	50.00
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	15	0.00	33.33	66.67
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	34	5.88	20.59	73.53
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	24	2.50	2.50	50.00
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	33	21.21	18.18	60.61
Total	1169	269	20.67	23.46	55.87

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 40.-Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesionalismo y comportamiento ético que el psicólogo (a) demuestra en el desempeño de sus tareas

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	27	0.00	3.70	96.30
Fac. Turismo	86	29	10.34	17.24	72.41
Fac. Economía	67	19	21.05	15.79	63.16
Esc. Humanidades	77	12	25.00	16.67	58.33
Fac. Medicina	104	8	25.00	37.50	37.50
Fac. Derecho	93	27	7.41	18.52	74.07
Fac. Contaduría y Administración	321	30	6.67	33.33	60.00
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	15	6.67	13.33	80.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	33	3.03	24.24	72.73
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	22	27.27	13.64	59.09
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	30	10.00	20.00	70.00
Total	1169	252	12.95	19.45	67.60

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 41.-Grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la atención que el psicólogo (a) de la unidad académica les brinda si se encuentran ante la situación de darse de baja

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	21	0.00	4.76	95.24
Fac. Turismo	86	22	13.64	13.64	72.72
Fac. Economía	67	15	20.00	26.67	53.33
Esc. Humanidades	77	11	45.45	9.09	45.45
Fac. Medicina	104	9	33.33	33.33	33.33
Fac. Derecho	93	21	23.81	23.81	52.38
Fac. Contaduría y Administración	321	18	22.22	27.78	50.00
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	12	0.00	25.00	75.00
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	29	13.80	13.80	72.40
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	20	25.00	30.00	45.00
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	28	21.43	7.14	71.43
Total	1169	206	19.88	19.55	60.57

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 42.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la ayuda que el psicólogo (a) les brinda para superar algunas dificultades de aprendizaje

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	22	4.55	9.09	86.36
Fac. Turismo	86	25	16.00	20.00	64.00
Fac. Economía	67	17	23.53	23.53	52.94
Esc. Humanidades	77	9	22.22	22.22	55.56
Fac. Medicina	104	8	50.00	25.00	25.00
Fac. Derecho	93	20	5.00	35.00	60.00
Fac. Contaduría y Administración	321	18	5.56	33.33	61.11
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	12	0.00	25.00	75.00
Fac. Ciencias. Marinas, Ensenada	55	28	10.71	25.00	64.29
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	21	19.05	38.09	42.86
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	24	20.83	29.17	50.00
Total	1169	204	16.13	25.95	57.92

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 43.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la asesoría que el psicólogo (a) les brinda si tienen alguna dificultad o problema con sus maestros

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	24	4.17	4.17	91.66
Fac. Turismo	86	28	10.70	3.60	85.70
Fac. Economía	67	15	6.67	40.00	53.33
Esc. Humanidades	77	10	40.00	10.00	50.00
Fac. Medicina	104	7	57.14	42.85	0.00
Fac. Derecho	93	22	4.50	36.40	59.10
Fac. Contaduría y Administración	321	21	23.81	33.33	42.86
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	14	7.14	21.43	71.43
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	32	6.26	21.87	71.87
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	21	38.10	9.50	52.40
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	29	10.34	34.48	55.18
Total	1169	223	18.98	23.42	57.59

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 44.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la asesoría y orientación brindada por el psicólogo(a) cuando sus problemas económicos afectan su aprendizaje

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	21	4.76	9.52	85.72
Fac. Turismo	86	20	15.00	10.00	75.00
Fac. Economía	67	14	28.57	28.57	42.86
Esc. Humanidades	77	7	0.00	28.57	71.43
Fac. Medicina	104	6	33.33	66.67	0.00
Fac. Derecho	93	19	31.58	36.84	31.58
Fac. Contaduría y Administración	321	15	13.33	40.00	46.67
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	12	16.67	16.67	66.66
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	25	8.00	16.00	76.00
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	18	27.78	22.22	50.00
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	25	12.00	32.00	56.00
Total	1169	182	17.37	27.91	54.72

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 45.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la asesoría psicológica y pedagógica brindada por su psicólogo (a) para continuar satisfactoriamente con tu carrera

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	26	3.85	7.69	88.46
Fac. Turismo	86	30	13.33	10.00	76.67
Fac. Economía	67	15	20.00	33.33	46.67
Esc. Humanidades	77	10	20.00	40.00	40.00
Fac. Medicina	104	9	44.44	33.33	22.22
Fac. Derecho	93	28	21.43	21.43	57.14
Fac. Contaduría y Administración	321	24	8.33	33.33	58.33
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	15	6.67	26.67	66.66
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	31	6.45	12.90	80.65
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	18	11.11	33.33	55.56
Fac Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	31	29.03	19.35	51.62
Total	1169	237	16.79	24.67	58.54

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Programa difusión

Tabla 46.-Participación del psicólogo en los eventos que se realizan en tu unidad académica (conferencias, talleres, seminarios, congresos, etc.)

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	66	4.55	12.12	83.33
Fac. Turismo	86	73	45.20	21.92	32.88
Fac. Economía	67	44	59.09	22.73	18.18
Esc. Humanidades	77	46	69.57	21.74	8.69
Fac. Medicina	104	77	36.36	41.56	22.08
Fac. Derecho	93	68	39.71	36.76	23.53
Fac. Contaduría y Administración	321	181	58.60	34.20	7.20
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	29	34.48	20.69	44.83
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	47	17.02	27.66	55.32
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	78	33.33	34.62	32.05
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	86	32.56	38.37	29.07
Total	1169	795	39.13	28.40	32.47

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 47.-Grado de satisfacción de los estudiantes con el apoyo que el psicólogo les brinda en las actividades o eventos académicos y culturales relacionados con la escuela

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	69	2.90	20.29	76.81
Fac. Turismo	86	73	36.99	27.40	35.61
Fac. Economía	67	46	50.00	26.09	23.91
Esc. Humanidades	77	47	70.21	23.40	6.38
Fac. Medicina	104	79	43.04	35.44	21.52
Fac. Derecho	93	59	40.70	33.90	25.40
Fac. Contaduría y Administración	321	193	64.20	31.10	4.70
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	32	25.00	28.13	46.87
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	49	22.45	30.61	46.94
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	86	39.54	30.23	30.23
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	87	45.98	37.93	16.09
Total	1169	820	40.09	29.50	30.41

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas

Tabla 48.-Grado de satisfacción de los estudiantes con la información brindada acerca de los programas que realizan los psicólogos

Unidad Académica	N.e.	N.v.	Nada o poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Muy o completamente satisfecho
			%	%	%
Fac. Odontología	71	66	7.58	24.24	68.18
Fac. Turismo	86	76	43.42	26.32	30.26
Fac. Economía	67	47	63.83	19.15	17.02
Esc. Humanidades	77	49	70.21	23.40	6.38
Fac. Medicina	104	79	43.04	35.44	21.52
Fac. Derecho	93	63	50.80	20.60	28.60
Fac. Contaduría y Administración	321	193	64.20	31.10	4.70
Esc. Ingeniería y Negocios, Tecate	36	29	37.93	24.14	37.93
Fac. Ciencias Marinas, Ensenada	55	46	26.09	30.43	43.48
Fac. Ingeniería, Ensenada	106	81	33.33	41.98	24.69
Fac. Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada	153	90	55.56	18.88	25.56
Total	1169	819	45.09	26.88	28.03

N.e.- Número de alumnos encuestados

N.v.- Número de respuestas válidas