Universidad Nacional de La Pampa

Tecnicatura en Gestión Universitaria

Trabajo Final de Integración

"GUÍA ORIENTADORA PARA EL INGRESANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y JURÍDICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA"

AUTOR: *Sandra Graciela Gómez*

D.N.I. N° *17.730.907*

TUTOR: *Dra. Helga María Lell*

LUGAR y FECHA: *Santa Rosa - 20 de octubre de 2017*

Agradecimientos:

En primer lugar, quiero agradecer a mi compañero de vida y aventuras (Eduardo) que sin su apoyo incondicional y paciencia no hubiera llegado tan lejos.

A mis hijas (Sofía y Antonella) que me permitieron llevar adelante este camino y hacerlo posible gracias a la tolerancia, a la constancia y al ánimo que me brindaban cada vez que decidía bajar los brazos

A mis compañeras y amigas incondicionales (Daniela y Soledad) que sin el soporte y el apoyo de ambas no hubiera llegado tan lejos. Las tres fuimos y somos un grupo, el trípode de esta formación que llega a su fin.

A todos los docentes que de alguna u otra manera nos han dejado un legado de sabiduría y entendimiento. Por su esfuerzo realizado, por su compromiso, por su paciencia y dedicación, por horas compartidas detrás de una computadora, a todos ellos, “MUCHAS GRACIAS”!!!!!!!!

Tengo que darle gracias a Dios que me ayudo y enseñó que es la tolerancia, la comprensión, me acompañó en todo momento dándome energía levantándome cuando estaba a punto de caer.

A mi tutora que sin su ayuda y apoyo este proyecto no podría haber llegado a su fin. Gracias por confiar en mí. Gracias por tu dedicación y esmero. Gracias por tu tolerancia y gracias por ser mi guía y ejemplo.

ÍNDICE

CAPITULO 1
Introducción **4**
Problemática **5**
Propósito del Trabajo **6**
Objetivos Generales **8**
Objetivos Específicos **8**
Alcances y limitaciones del Proyecto **9**

CAPÍTULO 2 ..... **10**
Marco Teórico **10**

CAPÍTULO 3 ..... **14**
Antecedentes **14**

CAPÍTULO 4 ..... **16**
Diagnóstico y Metodología **16**
Metodología de Investigación y Técnicas de Recolección de Datos para la Realización del Diagnóstico **18**
Recolección de Datos **19**
Evaluación de los Datos objetenidos **21**
Informe final del personal no docente **30**
Encuestas a Ingresantes **31**
Evaluación de los datos obtenidos **32**
Informe final de los ingresantes **34**
Entrevista a Personal Administrativo **35**
Entrevista a Personal de Difusión **36**

CAPITULO 5 ..... **37**
Propuesta de Intervención **37**
Justificación y Factores involucrados **37**
Explicación de la propuesta de intervención **39**
Contenido de la Guía **39**
Cronograma y Actividades **46**

Conclusiones y Recomendaciones **48**
Referencias Bibliográficas **50**
Material Audiovisual consultado **51**
Páginas web consultadas **51**
Bibliografía Anexo **51**
Páginas web consultadas **51**

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN

El ingreso a la universidad es un momento de diversas sensaciones. Orgullo, satisfacción, independencia, pero también angustia e incertidumbre son algunos sentimientos que se entremezclan y generan un desequilibrio en la vida del estudiante.

Al acceder a la universidad el cambio que se produce es trascendental. Las adaptaciones varían unas de otras. Se hallan los que se adaptan con facilidad y los que luchan con ímpetu por encontrar un espacio en el que puedan estabilizar el cuerpo y la mente, y así insertarse en este interesante mundo universitario.

Es por este motivo que se piensa en desarrollar un proyecto que sirva de guía para el ingreso a esta nueva etapa que marcará notablemente a cada estudiante.

La presente propuesta corresponde a un proyecto de intervención, en el que se pretende diseñar una guía para la orientación de los ingresantes a las carreras que se dictan en el ámbito de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa.

Se ha observado que existe un déficit en la información que los nóveles estudiantes de la unidad académica mencionada reciben en el Curso de Ambientación acerca del funcionamiento de ella. Por tanto, esto conlleva a una serie de preguntas e inquietudes que se trasladan a la Dirección de Asuntos Estudiantiles, lo que podría resolverse mediante la elaboración de una Guía orientadora.

PROBLEMÁTICA

Existe información relacionada con el funcionamiento administrativo y de gobierno de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa que los ingresantes universitarios desconocen y que, al momento de recibir la charla en una primera clase de orientación, no se atreven a preguntar por aquello que no les ha quedado claro.

La carencia de esta información se traduce en preguntas que los estudiantes realizan posteriormente en la Dirección de Asuntos Estudiantiles y cuya atención y respuesta resta tiempo al personal administrativo de otras tareas.

PROPÓSITO DEL TRABAJO

El trabajo que se desarrolla forma parte del trabajo final de integración de la carrera Tecnicatura en Gestión Universitaria. Este surge a partir de una situación problemática como es la desorientación que presentan los estudiantes al ingresar a la universidad, por lo que se considera conveniente la redacción de una guía práctica orientadora que resuma los contenidos que se exponen en esa primera charla.

De esta manera, se estima que es posible solucionar gran parte de los inconvenientes que se les genera a los estudiantes que acceden por primera vez a la comunidad universitaria, como así también los que se suscitan para la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas.

El problema que existe es dual, tanto para los estudiantes como para la administración. El proyecto se abocará al alumnado, aunque en ocasiones será necesario hacer breves referencias a la administración por su intrínseca relación.

Para transformar esta realidad, nace la idea de desarrollar una guía, con la cual el alumno ingresante podrá desenvolverse de manera satisfactoria sin la necesidad de tener que concurrir personalmente a disipar sus dudas con el personal administrativo. La misma sería un compendio completo y conciso sobre las carreras, planes de estudios, trámites y otros datos de interés que permita manejarse de manera ágil y práctica con los diversos trámites administrativos que implican incorporarse al ambiente universitario.

Cuando alguna información ha quedado incomprendida o desconocida genera innumerables rondas de consultas y pérdida de tiempo, tanto para el alumnado como para el personal dedicado a su atención. El problema a abordar en el presente proyecto de intervención es la gran cantidad de dudas que tienen los estudiantes ingresantes respecto del funcionamiento de la Facultad, y que, en la actualidad no tienen un cauce de esclarecimiento propio y adecuado.

Si bien en el curso de ambientación se planifican clases en las que se detallan varios aspectos del funcionamiento de la universidad, muchas dudas quedan en el camino y que, por timidez, por ignorancia o falta de atención, no logran ser evacuadas. A medida que transitan los primeros pasos como universitarios comienzan a aparecer nuevos conflictos que hasta el momento eran totalmente desconocidos.

El punto de partida se basa en que nunca se ha elaborado un material complementario para las charlas brindadas en el curso de ambientación sobre el funcionamiento general de la Facultad. Por ello, se cree conveniente desarrollar una guía para suplir la carencia que se viene manifestando a lo largo de estos años.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Beneficiar el acceso a la universidad de los alumnos ingresantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas mediante la presentación de una guía orientadora que permita al novel estudiante introducirse en la vida universitaria con mayor confianza y seguridad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Colaborar con el alumno ingresante a lograr el hábito de consultar la guía orientadora.
- ✓ Analizar las dificultades que poseen los alumnos al ingresar por primera vez a la universidad.
- ✓ Confeccionar una guía orientadora que explique los trámites más importantes que deberá realizar el alumno al ingresar por primera vez a la universidad.

ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROYECTO

El espacio sobre el cual se apoya este proyecto de intervención para efectuar el diagnóstico es la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa, en la que se realizará un estudio de los tres últimos años del curso de ambientación (2015-2017) para determinar si existe realmente carencia informativa por parte de dicha Institución.

El periodo mencionado ha transcurrido bajo la gestión política de las actuales autoridades.

Para llevar a cabo este trabajo se realizarán encuestas y entrevistas a los ingresantes de los años 2015, 2016 y 2017, como así también a personal administrativo, cuyo fin será recaudar información clara, veraz e interesante para que la intervención en el proyecto sea realmente significativa.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

El ingreso a la universidad implica generar cambios profundos en la vida de los estudiantes. Requieren de una adaptación y transformación, tanto personal y familiar como social. Todos estos procesos son propios del crecimiento y se dan en una etapa de la vida en la que los estudiantes afrontan nuevos retos, como son estudiar y aprender, los relacionan con otros conocimientos y los ayuda a afianzar su manera de ser.

En la Universidad coexisten la tradición y la innovación. Si bien los cambios han sido profundos, son identificables a partir de ciertos valores y actividades que la diferencian de otras organizaciones. Se la reconoce por su misión central de formación, generación y transferencia de conocimientos que se despliega a través del desempeño de diversas funciones como las de investigación, docencia y extensión (Martínez Nogueira y Góngora, 2000).

Tal como afirma Edgar Morin, “la Universidad conserva, memoriza, integra, ritualiza una herencia cultural de conocimientos, ideas, valores; la regenera reexaminándola, actualizándola, transmitiéndola; también genera conocimientos, ideas y valores que se introducirán en la herencia. Además, es conservadora, regeneradora, generadora” (Morin, 1998: 18).

Dadas las condiciones actuales de un mercado de trabajo cada vez más segmentado y exigente en materia de competencia, se percibe una creciente brecha entre el conocimiento codificado para la enseñanza y el conocimiento de vanguardia, así como una menor correspondencia entre los perfiles profesionales actuales y los perfiles académicos (Nogueira, 2000: 26).

La intervención que aquí se propone requiere reflexionar en torno a los procesos de información y comunicación y cómo el apoyo administrativo se pone en juego frente a los ingresantes. Las nuevas tecnologías de la información y de

la comunicación brindan nuevas posibilidades, con consecuencias de gran importancia, sobre la respuesta que la universidad puede brindar a esta demanda social por educación superior.

Estas tecnologías pueden transformar los modos habituales de relación profesor-alumno, de acceso a las bibliotecas, de interconexión de grupos de trabajo y de alcance geográfico de las ofertas académicas, lo que disminuye costos pero exige importantes inversiones en equipamiento y en su actualización constante (Martínez Nogueira y Góngora, 2000).

Para introducirse en el proyecto es necesario realizar un diagnóstico del campo que se desea estudiar. Por tanto, se deberá partir del concepto de diagnóstico, que Ander Egg lo describe de la siguiente manera:

> Diagnóstico es una descripción de una situación-problema de determinado ámbito, sistematizada y elaborada con el propósito de servir de base para la elaboración de un plan o proyecto. Todo diagnóstico expresa una situación inicial que pretende transformar, mediante la realización de un proyecto que apunta a un logro de una situación (en Iglesias y Vásquez, 2013: 97).

En relación con lo antedicho, hay que tener en cuenta la forma en que los hechos se describen y la información que se registra. Puede haber casos en los que se recoja información y que no sea pertinente para la elaboración del diagnóstico, como también puede que no haya coherencia entre el diagnóstico y la elaboración de la propuesta de intervención. Por lo tanto, es imprescindible llevar adelante una búsqueda bibliográfica que permita identificar experiencias y antecedentes de la propuesta, como asimismo realizar un relevamiento de los autores vistos a fin de identificar problemas a abordar.

A su vez, dado que un diagnóstico debe realizarse no solo respecto de una temática en particular, sino también en torno a un ámbito, y que este proyecto se centra en la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa, se hace necesario retomar el concepto de

“institución universitaria” como al ámbito donde se conjugan la continuidad y el cambio (Martínez Nogueira y Góngora, 2000).

Los conceptos abordados en el marco teórico marcan un punto de partida para la elaboración de una guía para el ingresante universitario, por ello son pilares fundamentales la comunicación y la información. Hay una necesidad comunicacional entre la facultad y los estudiantes ingresantes por los siguientes motivos:

- es relevante que los estudiantes puedan incorporarse rápidamente a la vida universitaria y enfrentar la menor cantidad de obstáculos burocráticos posibles a la hora de realizar algún trámite;
- es necesario evitar la saturación de consultas en las diferentes reparticiones de la facultad que pudieran entorpecer el normal funcionamiento de la misma;
- se pretende evitar la deserción en el primer año de la carrera elegida debido a causas externas, en general socioeconómicas.
- se espera que los ingresantes no sientan que el paso del colegio secundario a la Universidad sea causa de incertidumbres de no saber cómo actuar, de qué manera organizar el tiempo, a quién recurrir, a dónde ir, entre otros (Universidad Nacional de Río Cuarto, 2000).

En tal sentido, la comunicación y la información en la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas (UNLPam) pueden darse desde distintas vías, como por ejemplo: curso de ambientación (el que ha demostrado ser ineficiente en algunos aspectos); espacios para consultas de manera permanente (que hoy en día no existe); publicación vía web (con actualización constante); y la publicación de una guía de información para el ingresante, la cual sería renovada año a año con toda la información detallada para el año siguiente.

En ese caso, el apoyo administrativo es fundamental para este tipo de tareas dado que, sin su presencia, no sería posible la construcción del calendario

académico, la formación de mesas de examen, la comunicación de avisos importantes, la inscripción de los ingresantes, la organización de los datos de cada alumno en su legajo correspondiente, la tramitación de los títulos universitarios, etc. Es la administración la que organiza la manera en que se da a conocer la información necesaria para que los alumnos ingresantes sepan moverse en este nuevo ámbito social. Por estos motivos, tanto la comunicación como la información deben estar en concordancia para que se dé su entendimiento.

La noción de guía ostenta diversos significados. En términos generales se entiende a todo aquello que tiene por objetivo el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen término (Definición abd, *s/d*).

Es de allí que surge la necesidad de poner un orden y hacerles entender a los futuros ingresantes a las carreras de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa que la misma en todo su contexto no es tan difícil de transitar.

La guía que se desea presentar está enmarcada en un contexto pedagógico y social, puesto que aquellos que presenten esta información a los ingresantes deben hacerlo de manera tal que los destinatarios logren obtener la orientación deseada. Es por eso que la institución universitaria brinda a los ingresantes una educación superior abierta, gratuita, sostenida por el Estado y que, a su vez, asume un compromiso con la sociedad.

Para que el recorrido por la guía sea útil y conduzca a poner en práctica algunas sugerencias, es importante que el protagonista, en este caso el alumno ingresante, tenga la voluntad y el deseo de crecer para superar los pequeños y grandes obstáculos con los que pueda encontrarse a medida que se vaya insertando en la vida universitaria y alcanzando los objetivos propuestos

CAPÍTULO 3

ANTECEDENTES

En el Marco Teórico se ha hecho mención a la necesidad de realizar un análisis bibliográfico en búsqueda de antecedentes para la realización de la guía orientadora.

Dentro de la Universidad Nacional de La Pampa, más precisamente en la Facultad de Ciencias Humanas, existe un cuadernillo del cual se han tomado ejemplos de contenidos y esquemas que fueron de utilidad a la hora de diagramar esta guía. La misma se divide por carreras y tiene un grupo de personas especializadas que la diagrama y la actualiza año a año.

En ella se pueden encontrar actividades que los alumnos que concurren al Programa de Ambientación de dicha Facultad realizan. En la guía que en este Trabajo Final de Graduación se propone, se sugiere no dividirla por carreras y brindar la información precisa para no provocar malentendidos ni dudas.

Mediante una búsqueda en Internet, se encontraron varias Universidades Nacionales, como la Universidad Nacional de La Matanza, la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad de Buenos Aires, que tienen sitios web donde los alumnos pueden ingresar y encontrar todo lo que necesitan.

En la Universidad de La Matanza[1] se dictan talleres, cursos de orientación vocacional y orientación laboral, técnicas de estudio como así también el PAOA (Programa de Atención y Orientación al Alumno). Esto último resultó interesante pero no aplicable a la guía en cuestión.

El PAOA tiene como objetivo principal acompañar y contener a los estudiantes de la Universidad y de la comunidad, apuntando a mejorar la calidad académica para favorecer la inserción de nuevos estudiantes. A diferencia de la guía que se está realizando aquí, el PAOA no incluye un cuadernillo guía que contenga la explicación de cómo realizar un trámite ni explicaciones de cómo

[1]Ver: www.unlam.edu.ar/index.php?seccion=8&idArticulo=148

hacerlos, como así tampoco guías de carreras y toda información referida a la Universidad ni a la Facultad.

En la Universidad de La Plata[2] también existe un programa de apoyo y orientación para la permanencia de alumnos que ofrece una instancia de contención educativa para aquellos inscriptos que no logren cumplimentar los requerimientos pautados por las Facultades para incorporarse a las carreras o que presenten dificultades en su desempeño. Esta estrategia es muy interesante y sería de gran utilidad poder incorporarla a la vida universitaria pampeana, ya que el desgranamiento y la deserción en el primer tramo inicial de formación y en tramos posteriores tienen un impacto significativo en la vida de los estudiantes, sobre todo en la de aquellos alumnos que son del interior de la provincia y que dependen del apoyo y sustento familiar. Este programa no cuenta con material escrito donde los alumnos puedan consultar y sacar sus dudas con respecto a cómo orientarse dentro de la Facultad o cómo realizar trámites en la misma.

Otra de las Universidades consultadas fue la Universidad de Palermo[3], donde se encontró un espacio sobre "Preguntas Frecuentes" respecto del Ingreso y la Universidad en sí, que está muy bien detallado y explicado pregunta por pregunta. Al cliquear sobre cada una de ellas, se remite directamente a la respuesta. Algunas de ellas son, entre otras:

- ¿cómo puedo solicitar información de la carrera de mi interés?
- ¿cómo me inscribo en la Universidad?
- ¿cuándo comienzan las clases?
- ¿qué carreras ofrece la Universidad?

Un espacio semejante podría estar dentro de la guía puesto que sería de gran utilidad como también lo sería si estuviera en la web de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de nuestra Universidad.

[2] Ver: www.unlp.edu.ar/ensenanza/programa_de_apoyo_marzo_2011-999
[3] Ver: www.palermo.edu/ingresantes/preguntas.html

CAPÍTULO 4

DIAGNÓSTICO Y METODOLOGÍA

Llevar a cabo el presente diagnóstico permitió identificar las dificultades que existen a la hora de orientar a los ingresantes-alumnos en su clase de ambientación universitaria y de asesorarlos en instancias posteriores, ya que ellos no salen de allí con las herramientas ni con el conocimiento necesario para su desenvolvimiento dentro de la Facultad.

En el período abordado en este diagnóstico (2015-2017), el único espacio para brindar información sobre el funcionamiento administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas ha sido el Curso de Ambientación a la vida universitaria. Este curso se lleva a cabo durante el mes de febrero de cada año y abarca contenidos sobre las carreras elegidas por los estudiantes. Además de ello, se incluye una instancia de dos (2) horas en un único día para que el personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles brinde una charla.

En la charla antedicha, se intenta presentar una serie de contenidos mínimos que hacen a los trámites cotidianos que deberán realizar los ingresantes durante su vida universitaria, como por ejemplo: cómo se ingresa al SIU-Guaraní, cuándo y cómo se deben inscribir a cursar una materia, cómo deben hacer para borrarse de la misma, cómo realizar la inscripción a un final, como darse de baja de este, cómo solicitar un certificado y que tipos de certificados hay, el plazo de entrega de la documentación faltante para completar el legajo, entre otras cosas.

La principal causa que hace necesaria la realización de la guía o manual para el ingresante-alumno es que este no sale dotado de los conocimientos básicos del funcionamiento de la Facultad tras asistir a la clase de ambientación universitaria, porque son tantos los aspectos a desarrollar que el personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles no cuenta con el tiempo suficiente para explicar la totalidad de los contenidos en forma minuciosa.

Además, hay que tener en cuenta que esta charla no es de presencia obligatoria, por lo que muchos alumnos no asisten y, aún entre los asistentes,

surgen innumerables dudas que no siempre son evacuadas o satisfechas por diversas razones (por miedo a preguntar, porque se termina el tiempo de la charla, porque las dudas surgen al momento de realizar el trámite y no durante la charla, etc.).

Todos los años, con posterioridad a la charla dada en el inicio del curso de Ambientación Universitaria, los alumnos se acercan a la Dirección de Asuntos Estudiantiles a preguntar cuestiones que ya se brindaron en ella y que deberían haber quedado entendidas.

Con la guía o manual que este proyecto propone se beneficiarían los ingresantes, de manera directa y, también los alumnos en general, docentes y no docentes porque contendría toda la información detallada y no necesitarían averiguar asuntos como dónde inscribirse, con qué nota se aprueban las cursadas, hasta qué día tienen tiempo para presentar la documentación, entre otras.

De este modo, los ingresantes y alumnos en general podrían consultarla las veces que sean necesarias y en los momentos en que surjan las dudas y que estén preparados para aprehender los contenidos, ya que la tendrían en su poder, y, también, si las autoridades lo permitieran, la tendrían en la página web de la Facultad. Asimismo, se beneficiaría el personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, puesto que no tendrían tantos alumnos en ventanilla preguntando lo mismo todos los días.

A efectos de realizar el diagnóstico necesario para exponer el problema sobre el cual se pretende intervenir, se toman diversos insumos.

En principio, es especialmente relevante conocer la visión que respecto del problema, necesidad y posibles vías de intervención tienen los estudiantes ingresantes ya que son ellos quienes se ven afectados por la falta de información.

A fin de relevar las principales dudas (conocer cómo inician su vida en la Facultad y su funcionamiento, por qué se aproximan a la Dirección de Asuntos Estudiantiles para evacuar sus consultas, qué contenidos consideran necesarios que se aborden en un posible manual y qué opinión tienen de un posible

material), se realizan encuestas a los ingresantes que aún perduran en las carreras del período temporal mencionado anteriormente.

Finalmente, se efectúan encuestas y entrevistas a actores clave (personal no docente de la Dirección de Asuntos Estudiantiles) a fin de conocer su opinión sobre la temática.

METODOLOGíA DE INVESTIGACIÓN Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

La etapa de investigación que aporta a la realización del diagnóstico es eminentemente cualitativa por cuanto la metodología aplicada es analizar a los estudiantes en el contexto de su pasado y de las situaciones en que se hallan. Asimismo, se deben seguir un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos durante el desarrollo de un proceso de investigación, el cual tiene como resultado un cuadro del estado del problema y posibles vías de aporte de una potencial guía.

La metodología orienta la manera en que se va a enfocar una investigación y la forma de recolección de datos estadísticos, la forma de analizar y de clasificarlos con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y pertinencia. Mediante la recolección de datos descriptivos, de las propias palabras de las personas habladas o escritas y de conductas observables, se llegará a identificar lo que no se sabe y se quiere investigar.

A partir de una idea de investigación se inicia una etapa exploratoria para profundizar en un área o campo determinado. Para ello se realiza una exhaustiva búsqueda bibliográfica sobre el tema y en algunos casos se completa con entrevistas a autoridades del Centro de Estudiantes de la Facultad y a no docentes involucrados en el área.

Además del análisis cualitativo, se realizará un estudio cuantitativo para conocer la visión de los ingresantes del período de análisis. Por este motivo, se

llevará a cabo una recolección de datos mediante encuestas a los ingresantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de los años 2015 y 2017 que permitirá conocer la mirada de los estudiantes y cómo han lidiado con su incorporación a la vida universitaria y qué necesidades de información ellos creen que existe respecto del funcionamiento de la Facultad.

Los cuestionarios estarán especialmente orientados para interrogar acerca de los siguientes puntos, entre otros:

- qué conocimientos sobre el funcionamiento administrativo de la Facultad que no enseñan en el curso de ambientación hubieran querido aprender;
- qué opinión merece el curso de ambientación en relación con la información brindada sobre el funcionamiento administrativo, institucional y de gobierno de la Facultad y Universidad;
- qué contenidos recomendarían incluir en el curso de ambientación para un desenvolvimiento más óptimo en la vida universitaria:

Las encuestas están confeccionadas por medio de formularios impresos que han sido entregados a cada docente en cátedras seleccionadas. Se encuestará a estudiantes que transiten su segundo y tercer año respectivamente (o sea, ingresantes de 2015 y 2016), como así también en el primer cuatrimestre de los alumnos ingresantes a primer año en el 2017 de la carrera de Abogacía.

La elección de estudiantes de la carrera de Abogacía obedece a la necesidad de tener una muestra que sea significativa dentro del universo (la totalidad de ingresantes a las carreras de la FCEyJ) a estudiar.

Las mismas se realizan de manera anónima para resguardar los datos y así contribuir a una mejora educacional.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el fin de recolectar datos significativos se seleccionó personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, más precisamente de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, ya que son quienes

tienen mayor contacto con los ingresantes, a los presidentes del Centro de Estudiantes de la misma institución de los últimos dos años (2015-2016 y 2016-2017) y del año 2017 (que es el mismo del período 2015-2016) y a un no docente que integra el comité de difusión de la Facultad, en el ámbito de la Provincia de La Pampa, como así también fuera de ella.

Se ha realizado una primera encuesta a un conjunto de actores claves a efectos de que aportaran su visión sobre el problema abordado a partir de su experiencia. Todos los encuestados son responsables de desarrollar tareas con o para los ingresantes, de allí el motivo de su inclusión en el grupo encuestado. Las encuestas han sido realizadas a través del formulario Google Docs y se han enviado vía mail a 11 (once) personas.

De estas solamente contestaron 7 (siete) y uno de ellos contestó vía mail fuera del formulario. Este último no fue tenido en cuenta por no aportar información relevante con respecto al tema en cuestión y por no responder de manera directa las preguntas formuladas.

Los mails fueron enviados el 15 de marzo de 2017 con una muy pronta respuesta por parte de los encuestados, a los cuales se les dio un plazo máximo de 10 (diez) días para su contestación. Las respuestas fueron de carácter anónimo.

Según lo recolectado se elaboró el siguiente informe:

El tema desarrollado: *"Guía orientadora para los ingresantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam".*

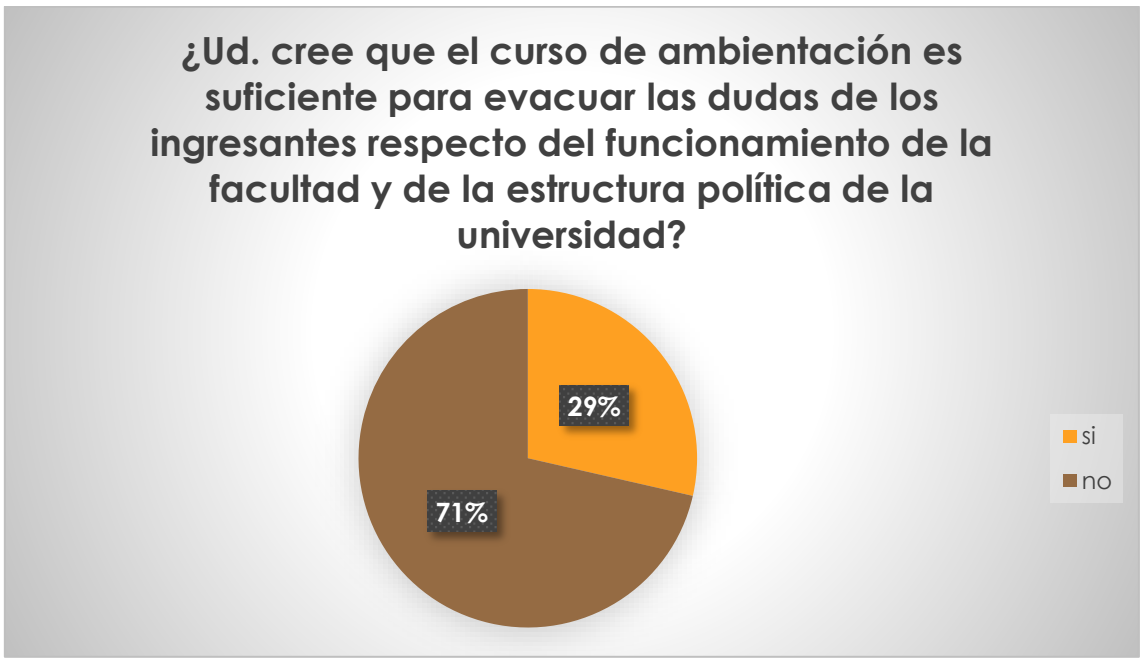
La población en estudio: *"Personal Administrativo no docente y presidentes del Centro de Estudiantes entre el período 2015-2016 y 2016-2017 de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam".*

El *marco de muestreo* es la lista de elementos de la población de la cual se extrae la muestra, en este caso, personal administrativo no docente y presidentes del Centro de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa.

EVALUACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS

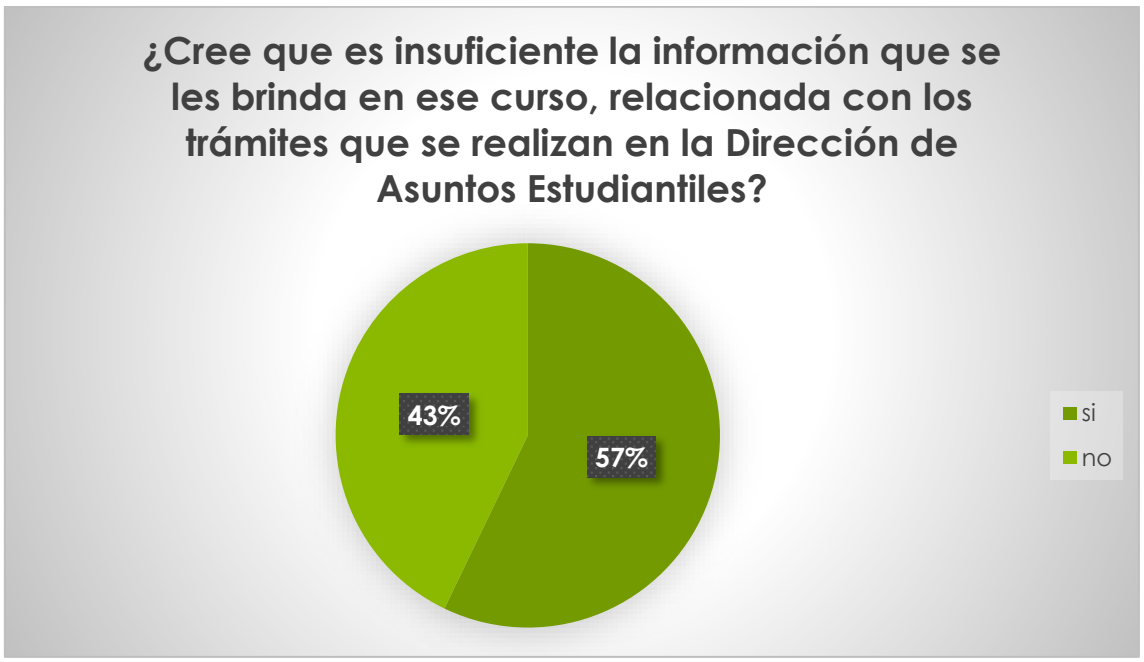
Según las preguntas efectuadas, las respuestas fueron las siguientes:

1.



La respuesta era de tipo cerrada con opciones excluyentes entre sí. Este interrogante se pensó para conocer si a los ingresantes les quedaban dudas del funcionamiento de la facultad y la estructura universitaria luego del dictado del curso de ambientación que se dicta todos los años un mes antes de comenzar las clases. Como se ve claramente, la mayoría de los encuestados opina que a los ingresantes les quedan dudas con respecto a este tema en particular.

2.

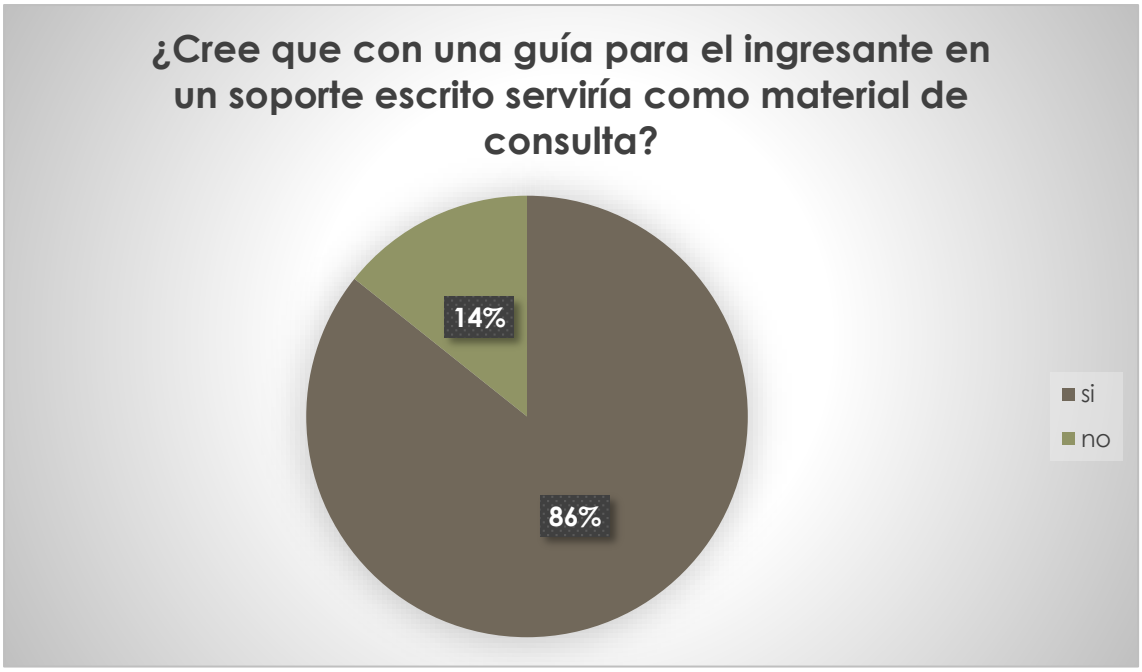


La respuesta fue de tipo cerrada con opciones excluyentes entre sí. Este interrogante se pensó para conocer si la información que se les brinda a los ingresantes en el curso de ambientación es insuficiente, a lo que los encuestados respondieron (según el gráfico e interpretación) que hace falta más información relacionadas a trámites que se realizan en la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

3.

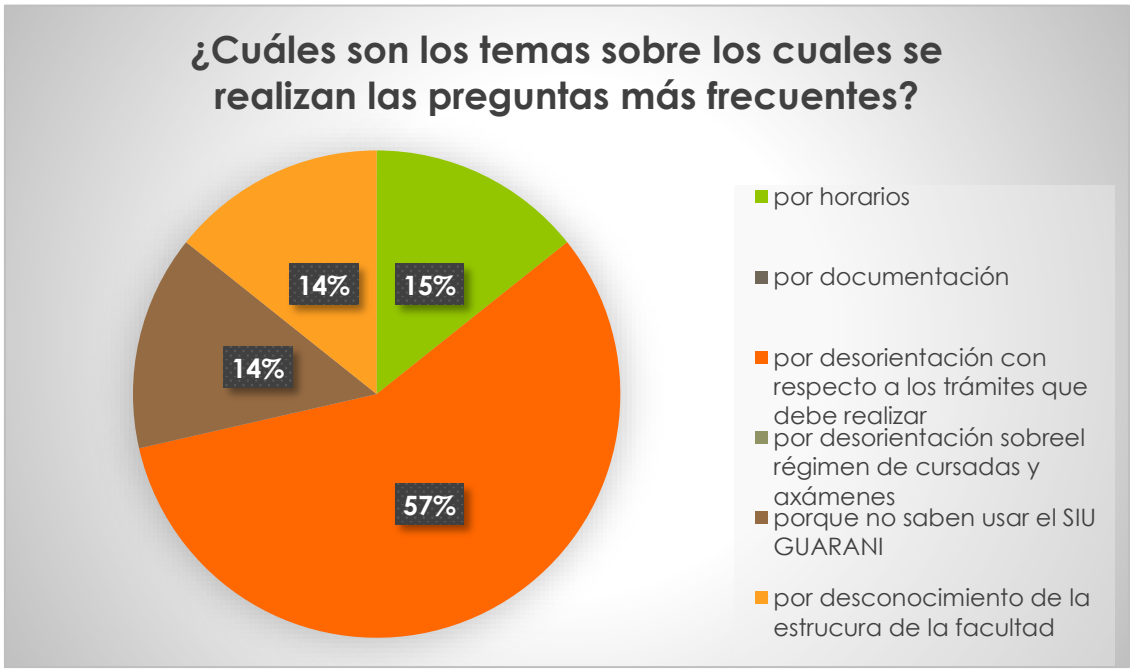
Las respuestas fueron de tipo cerradas con opciones excluyentes entre sí. Esta pregunta se pensó en función del personal administrativo que trabaja directamente con el alumnado y pertenece a la Dirección de Asuntos Estudiantiles donde prácticamente, y según lo observado en el gráfico, todos los días se acercan a aclarar dudas.

4.



Con respecto a esta pregunta, ha sido del tipo cerrada con opciones excluyentes entre sí. La misma se realizó pensando en el contenido de la guía orientadora en un soporte escrito donde prevaleció que sería de gran ayuda para los ingresantes al momento de realizar los trámites o cualquier otra tarea.

5.



Con respeto a esta pregunta, la misma ha sido del tipo cerrada con opciones excluyentes entre sí. Fue pensada para saber la opinión de los

administrativos que trabajan directamente relacionados con los ingresantes, en la que prevaleció la desorientación que sufren los ingresantes al momento de la realización de algún trámite, seguido de los horarios, desconocimiento de la estructura de la facultad como así también el uso del SIU-Guaraní.

6.

La siguiente también es cerrada y con opciones excluyentes entre sí, fue pensada para el personal administrativo de la Dirección de Asuntos Estudiantiles del cual la mayoría piensa que con un cuadernillo guía se descongestionaría considerablemente la ventanilla de atención al público y daría más libertad de trabajo.

7.

Con respecto a esta pregunta, la cual fue cerrada y con opciones excluyentes entre sí, se pensó en función de los ingresantes y si ellos se desenvolverían satisfactoriamente dentro de la facultad si existiera la guía orientadora para los mismos, a los cuales y observando el gráfico, vemos claramente la afirmación a dicha pregunta.

8.

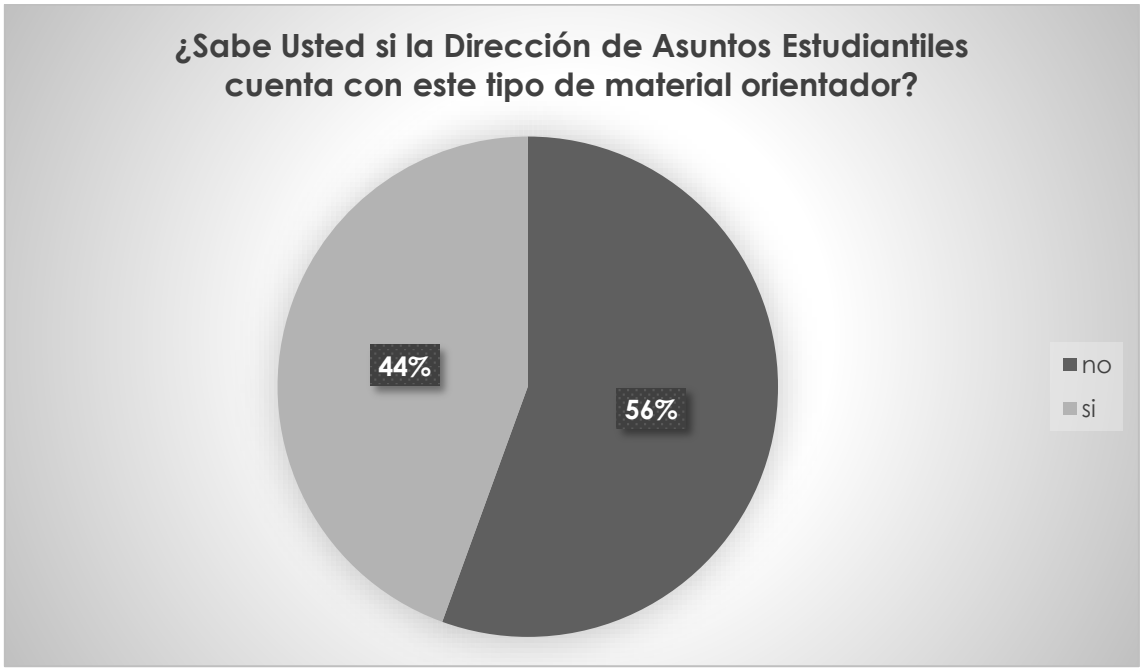
¿Qué contenidos consideraría necesarios para abordar un posible manual?

Con respecto a esta pregunta, la cual fue a desarrollar y de tipo abierta, hubo varias respuestas entre las que se destacó que sería muy valedero incluir una guía específica para la realización de trámites más comunes como:

- límites de presentación de documentos;
- aclaración de conceptos de: aspirante, ingresante, estudiante, egresado, alumno regular;
- reincorporación;
- manejo del SIU - Guarani;

- horarios de clases,
- sistemas de promoción,
- cómo inscribirse en una cursada,
- cómo inscribirse en un final,
- cómo leer el calendario académico;
- cómo interpretar los planes de estudios y dónde encontrarlos;
- direcciones, horarios, teléfonos de distintos lugares que los ingresantes al momento de su ingreso no saben;
- qué es el centro de estudiantes y dónde se ubica;
- qué es bedelía y dónde se ubica;
- entre otras.

9.



Con respecto a esta pregunta, la misma fue de tipo cerrada con opción excluyente entre sí y fue realizada con la intención de averiguar si la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam contaba con un manual orientador para los ingresantes que llegan

por primera vez a nuestra facultad, lo que se expresa claramente en el gráfico la inexistencia del material antes mencionado.

10.

¿Qué opinión le ofrece una guía que tenga todo el contenido para el desenvolvimiento del ingresante?

Esta pregunta fue de tipo abierta y a desarrollar. Los comentarios obtenidos serán de utilidad para la realización de la guía orientadora. Entre ellos se destacan:

- que esté redactada en forma clara, sencilla y breve;
- especificar lugares claves para consultas y entrega de trámites;
- que sería conveniente y facilitaría el desempeño independiente de cada uno;
- se les explicaría que tienen que recurrir a ella como primera medida;
- entre otras.

11.

Esta pregunta sólo fue contestada por dos (2) personas afirmativamente. Fue una pregunta de tipo abierta y a desarrollar en la cual realizaron un resumen de lo que contenía la guía. Las respuestas fueron:

- información sobre el régimen de enseñanza,
- de cursadas,
- sobre correlatividades,
- programas de estudios de la carrera,
- links de las páginas web más importantes.

Sugirieron que, al momento del curso de ambientación, se presentaran Power Points o algún folleto que les indicara a los ingresantes cómo inscribirse en la carrera y los diferentes trámites. Además comentaron que en la página de

su Facultad hay una guía para el ingresante de cada una de las carreras con los aspectos más relevantes.

Ambos opinaron que este manual o guía podría ser un complemento de lo antes dicho.

INFORME FINAL DEL PERSONAL NO DOCENTE

Las encuestas realizadas al personal no docente tuvo un 63% de respuestas favorables para la realización de esta guía. Las mismas aportaron ideas y comentarios para tal fin, ya que son varios los inconvenientes que sufre el ingresante a la hora de decidir estudiar en la Facultad.

El personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas, lugar donde se encuentra incorporado un cuadernillo denominado “Programa Ambientación a la Vida Universitaria”, consideran que sería un complemento de gran utilidad para el acompañamiento en los primeros tramos de su vida universitaria.

Según los datos obtenidos se observa claramente que a los ingresantes les quedan diversas dudas luego de concurrir al curso de ambientación, el que se realiza cada año un mes antes de comenzar el ciclo lectivo, tal vez por falta de atención, por timidez o porque no se informó en ese momento determinado tema.

Una de las carencias más notables que hace posible la realización de esta guía es la falta de información para desarrollar ciertos trámites en la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Por tal razón, sería de gran ayuda contar con una guía orientadora que contenga toda esta información. Ello ayudaría a la descongestión de la ventanilla de atención al público y daría más libertad de trabajo al personal administrativo, quienes estarían disponibles a la hora de aclarar y ayudar a quien lo necesite.

ENCUESTA A INGRESANTES

Se realizó una encuesta en la que se tomó como base a los ingresantes de la carrera de Abogacía de los años 2015, 2016 y 2017. Estos datos fueron extraídos del Sistema que se utiliza actualmente en la Dirección de Asuntos Estudiantiles: SIU-Guaraní. Del mismo se recogió un listado de alumnos reinscriptos del año 2017 y se los cotejó con los anteriores listados de ingresantes reinscriptos (2015 y 2016). De esta manera se remarcó quienes habían realizado dicho trámite a principio de año.

Por medio del formulario del Google Docs, se realizó una encuesta breve, solo 3 (tres) preguntas, y el día 3 de mayo próximo pasado, se comenzó con el envío de los correos electrónicos a los primeros ochenta y seis (86) alumnos. El día 5 (cinco) se continuó hasta completar los 150 (ciento cincuenta) alumnos.

Al comprobar que no había respuestas inmediatas, se contactó con el actual presidente del Centro de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas y se le pidió que por medio de su intervención lo hiciera llegar vía Facebook a todos aquellos alumnos que estuvieran cursando 2° (segundo) y 3° (tercer) año de la carrera de Abogacía.

La respuesta no fue muy satisfactoria ya que solo contestaron 19 (diecinueve) alumnos.

Debido a la escasa respuesta de los estudiantes para contestar este tipo de encuestas, se recurrió a otro mecanismo. Es por esto que se elaboró las encuestas en soporte papel y se contactó a docentes de distintas cátedras de 2° (segundo) y 3° (tercer) año de la carrera de Abogacía. Se les solicitó distribuir una encuesta para los estudiantes de su materia, la cual constaba de solo 3 (tres) preguntas que tendrían que contestar con la mayor sinceridad. En el caso de que alguien hubiera contestado la encuesta en otra materia, no debería hacerla.

En el término de una semana, recolecté las encuestas,

Según lo recolectado se elaboró el siguiente informe:

El tema desarrollado es: *"Guía orientadora para los ingresantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam".*

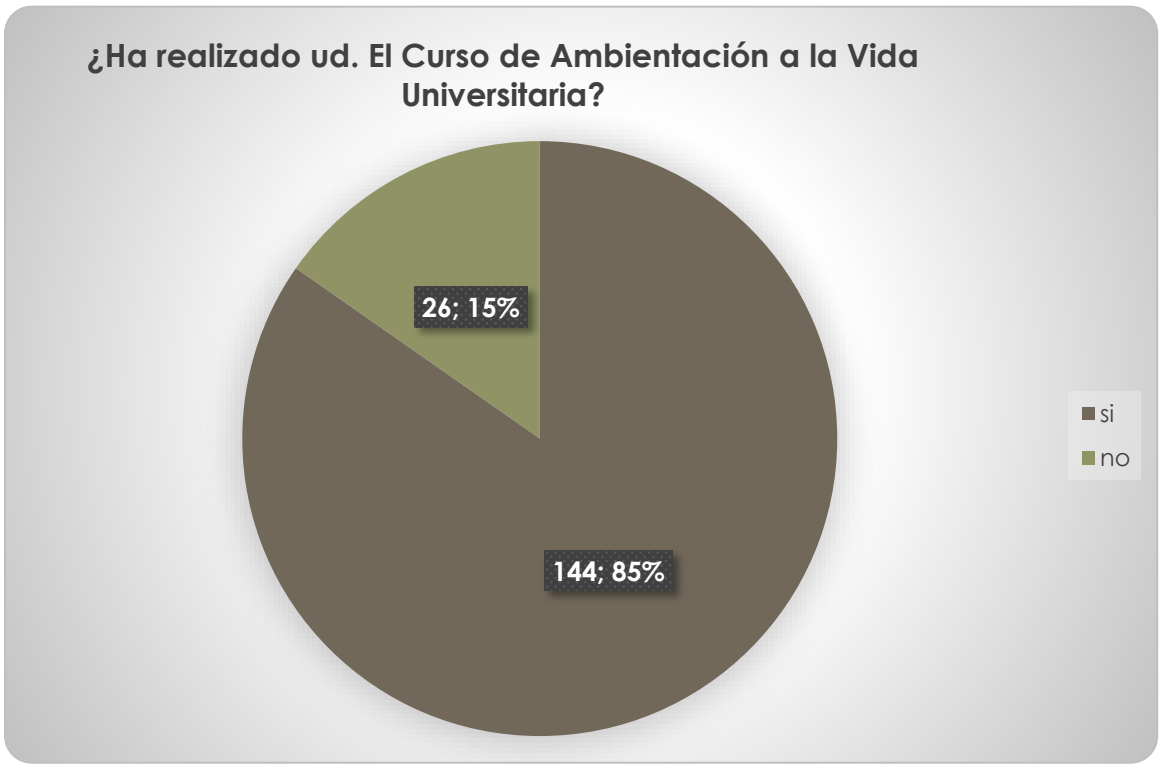
La población en estudio: *"Ingresantes de la Carrera de Abogacía entre los años 2015 – 2016 de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam".*

El *marco de muestreo* es la lista de elementos de la población de la cual se tomó la muestra: en este caso, ingresantes de la Carrera de Abogacía entre los años 2015 – 2016, como así también ingresantes a primer año del 2017 del primer cuatrimestre, de la misma carrera de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa, los cuales fueron extraídos del SIU–Guaraní, Sistema de Gestión de Alumnos de las Universidades Nacionales.

EVALUACION DE LOS DATOS OBTENIDOS

Según las preguntas efectuadas, las respuestas fueron las siguientes:

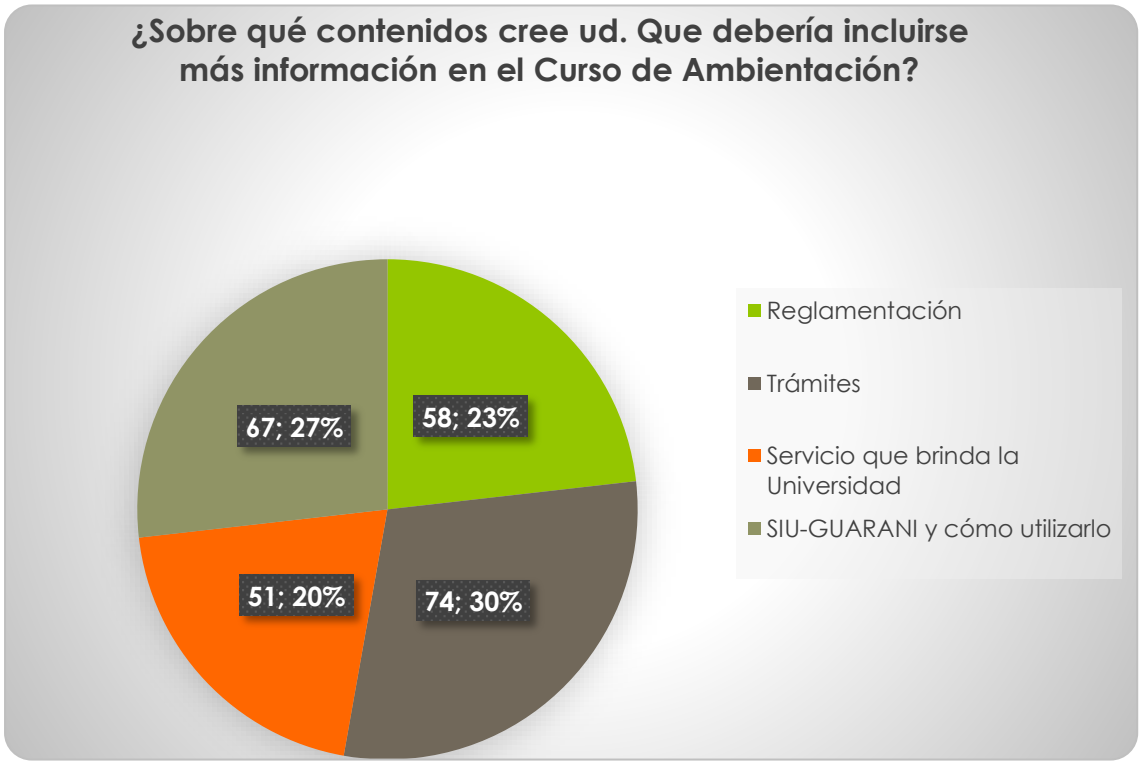
1.



La respuesta fue muy satisfactoria. El 85% (ochenta y cinco por ciento) de los encuestados ha realizado el Curso de Ambientación que se efectúa todos los años un mes antes de comenzar el ciclo lectivo. Demuestran interés por este tipo de cursos del que pretenden que aporte los conocimientos necesarios para el manejo en la universidad y la realización de futuros trámites.

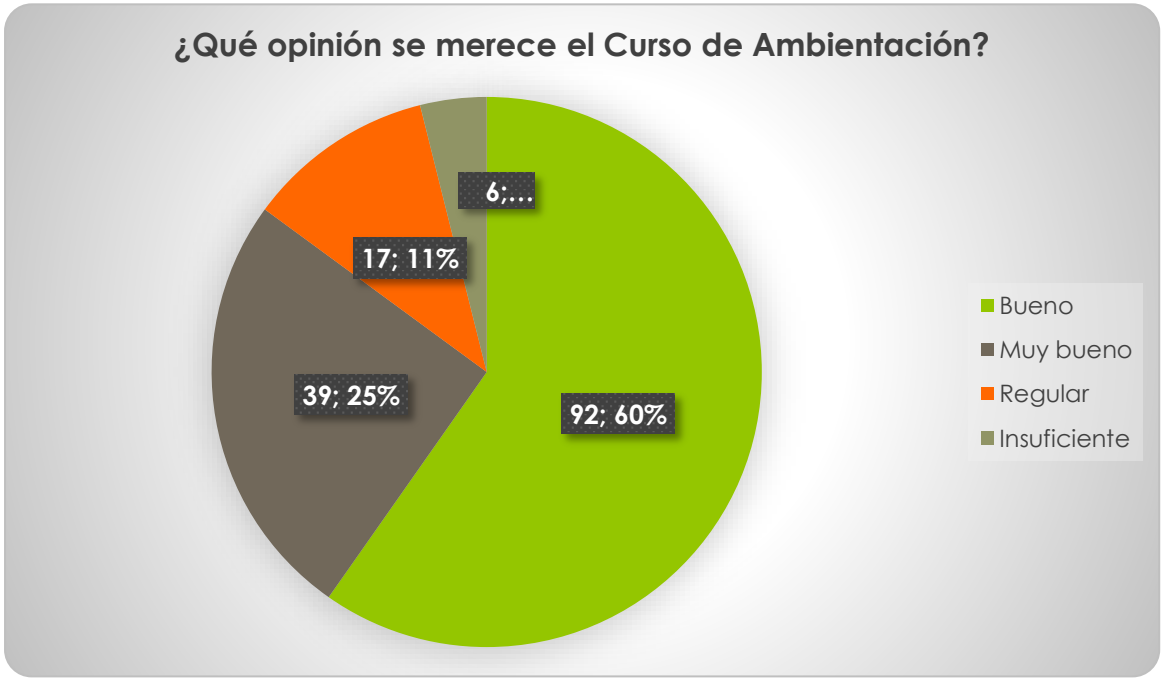
El resto no ha concurrido por diversos motivos, ya que dicho curso no es obligatorio.

2.



Con relación a esta pregunta, el Siu-Guaraní es un tema que a todos les preocupa y les interesa. A la hora de realizarse los trámites obligatorios, se acercan a la ventanilla de la Dirección de Asuntos Estudiantiles a que les aclaren las dudas. Para ellos es todo nuevo, porque empiezan una vida llena de interrogantes que a lo largo de toda su carrera se van disipando, inquietudes tales como reglamentación de determinados trámite, servicio que brinda la Universidad, movilidad, estadía, comedor, becas, entre otros.

3.



El Curso de Ambientación resulta interesante y expectante. Es de gran utilidad para todos los ingresantes. Aunque no sea **obligatorio** se recomienda asistir para que vayan ambientándose a su nueva vida dentro de la Universidad.

INFORME FINAL DE LOS INGRESANTES

Las encuestas realizadas a los ingresantes en la Carrera de Abogacía tubo un **85%** de respuestas favorables en cuanto a la asistencia al curso de ambientación universitaria que se brinda anualmente en el mes de febrero de cada año, un mes antes de comenzar las clases. Esto significa que la mayoría de ellos que concurren son alumnos recién salidos del colegio secundario y aprovechan esta oportunidad para conocer más sobre la carrera que han elegido, como así también a la Universidad y Facultad en todo su contexto.

Luego de la realización del curso, les quedan dudas con respecto a trámites que se efectúan en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, como así también todo lo referido al SIU-Guaraní. Es por eso que se acercan a ventanilla a aclarar las mismas con respecto a estos temas y algunos otros más.

Teniendo en cuenta que el curso de ambientación no es obligatorio, la mayoría lo realiza por curiosidad y para interiorizarse de todo lo referido a lo que allí se explica.

ENTREVISTAS A PERSONAL ADMINISTRATIVO

Se ha realizado una entrevista personal a los agentes administrativos que trabajan en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, ya que se relacionan estrechamente con el alumno ingresante y con aquellos interesados en las carreras que ofrece la Facultad. Al ponerlos en conocimiento sobre la guía que se desea desarrollar, acordaron en que sea breve y concisa.

Al preguntarles el porqué de dicho comentario sus respuestas fueron varias. Una de ellas es porque están muy acostumbrados a no leer ni carteles, ni folletos, como así tampoco entrar en la página de la Facultad. Otra de las respuestas fue que es más fácil preguntar que leer. Y la última es que no prestan atención a lo que uno les está explicando, por consiguiente vuelven otro día a preguntar lo mismo.

Resultó atractivo para los entrevistados la realización de una guía orientadora. Los mismos sugirieron temas como:

- cuándo y dónde pedir la libreta.
- cuándo se vota y dónde.
- Ubicación de la fotocopiadora y del buffet, lugar donde se encuentra el Centro de Estudiantes, al que puedan recurrir cuando lo necesiten.

ENTREVISTA A PERSONAL DE DIFUSIÓN

Se mantuvo una breve charla con personal a cargo de difusión que se realiza dentro y fuera de Santa Rosa, como así también de la provincia en particular.

El mismo comentó que en el interior de la Provincia de La Pampa los alumnos de las escuelas a las que concurren son muy participativos y demuestran interés. Se les informa de la existencia y características de las carreras que se dictan en las diferentes unidades académicas de la UNLPam.

Resaltó que sería importante tener una pequeña guía para dejarle a cada alumno interesado y que la misma fuera bien explicativa y concisa. También hizo referencia a las preguntas más frecuentes que realizan los alumnos, como por ejemplo: si hay comedor, si existen becas de apoyo tanto económico como habitacional, si existe otra clase de ayuda, entre otras.

CAPITULO 5

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

JUSTIFICACIÓN Y FACTORES INVOLUCRADOS

La urgencia de generar y publicar la guía propuesta es relativa. No obstante, es seguro que la iniciativa podrá ayudar a que exista una mejor organización dentro de la Dirección de Asuntos Estudiantiles pero, por sobre todo, será un aporte relevante para los ingresantes (ya sea para colaborar en el inicio de su vida en la institución, o para evitar que factores externos a los disciplinares conlleven a la deserción).

Lo más conveniente sería tener aprobada esta propuesta para el comienzo del año -2018-, momento en que se le entregaría en mano a todos los ingresantes y alumnos en la charla preliminar que se hace en conjunto con docentes, centro de estudiantes, autoridades y personal de la Dirección.

En el caso de no contar con dicha guía impresa, lo más propicio sería tenerla ya integrada a la página de la facultad, donde se podría consultar las veces que fueran necesarias.

La decisión de hacer esta guía se basó en la existencia de un antecedente: un cuadernillo similar emitido por la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de La Pampa.

Asimismo, se ha consultado la página web de diversas Universidades; entre ellas, la Universidad Nacional de La Plata, en la cual se encontró elementos de interés que pueden ser de utilidad para la confección del material; Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA); Universidad Nacional de la Matanza la que tiene un Programa de Atención y Orientación al Alumno (PAOA); Universidad de Palermo, entre otras.

En cuanto al armado de la guía, en el anexo se presenta un modelo respecto de los contenidos que corresponden a la Dirección de Asuntos Estudiantiles aunque también es factible que, si las autoridades lo estiman pertinente, se incorpore otra información aportada por otras áreas:

- Bedelía podría explicar la localización, la distribución de aulas y horarios y donde encontrar las fechas de clases de los profesores viajeros.
- Biblioteca podría explicar sobre cómo hacerse socio, cómo consultar las bases y solicitar préstamos de libros.
- El Centro de Estudiantes podría explicar cómo acercarse a ellos y todo lo relacionado con el ingresante.

Con respecto a la actualización de la página web, además de la decisión de las autoridades correspondientes, se necesitaría el trabajo de un equipo técnico que diseñaría la manera en que se distribuiría la información de todo el contenido de la misma web o desarrollo que requiere de cierta complejidad y que genera múltiples dudas o interrogantes a quien lo lee por vez primera.

Colaborar con el alumno ingresante a lograr el hábito de consultar la guía orientadora no solo requerirá de cierto tiempo, sino que también deberá implicar tenacidad y persistencia de parte del personal no docente y de los docentes quienes serán los orientadores en esta etapa.

En la implementación de la intervención concreta sobre este problema a partir de la elaboración de una guía intervienen múltiples factores.

Uno es el *factor presupuestario*, el cual permitiría la impresión de dicha guía o manual. Los costos no serían elevados, como tampoco lo sería el costo de tenerla en la página web de la facultad, a la cual los estudiantes obtendrían acceso libremente.

Otro es el de las *relaciones interpersonales.* Hay que tener en cuenta que en toda relación interviene la comunicación verbal y escrita (en este caso) pero que no siempre es efectiva por la propia naturaleza de esta relación, que suele facilitar muchos malentendidos.

Por último, tenemos los *factores organizacionales.* Es un hecho que la organización interna de la facultad es de por sí compleja, con todos sus componentes departamentales, su personal, autoridades, etcétera, y no resulta sencillo entenderla si no es a través de un largo proceso que lleva su tiempo

EXPLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN:

CONTENIDO DE LA GUIA

Como puede observarse, adjunto al presente trabajo, se encuentra un modelo de guía que sirve como propuesta inicial o como ejemplo y cuyos contenidos se basan sobre que ha surgido del diagnóstico.

Se comenzó con el diseño de la guía poco antes de realizar este proyecto a partir de la propia experiencia como no docente, ya que sería de gran utilidad y complementaría los cursos de ambientación que se vienen realizando todos los años en la facultad. A partir de esta instancia, este trabajo se ha complementado con los insumos de las encuestas y entrevistas realizadas. La intención es hacerla clara, concisa y entretenida (en cuanto a su bosquejo) para que pueda ser agradable a la vista y no quede en el olvido.

Se creyó conveniente escribirla en un lenguaje sencillo y breve para su mejor comprensión, además de acompañar los contenidos con algunos detalles como icónicos ya que en cada una de las explicaciones se adjunta algún dibujo alusivo al tema descripto, por ejemplo teléfono, mail, llamados de atención, entre otros.

La guía orientadora está organizada en 5 (cinco) partes.

La *Primera Parte* consta de varios puntos que son descriptos brevemente para que el alumno ingresante los tenga presentes.

Se realiza una breve introducción sobre la creación de la Universidad Nacional de La Pampa y se enuncian las distintas facultades y las ofertas que brinda esta casa de altos estudios, tanto en Santa Rosa como en General Pico, las ciudades en las que se encuentran las sedes universitarias.

Se describe en pocas palabras qué es la *Secretaría de Bienestar Universitario* y qué actividades brinda ésta al ingresante con datos importantes como son teléfono, página web con pequeños dibujos alusivos y descripción de los servicios esenciales como becas, salud, deportes, comedor, entre otros.

Se incluyó esta Secretaría porque es con la que los estudiantes estarán más en contacto si quieren tramitar becas, retirar tickets para el comedor, inscribirse a algún deporte o tramitar alguna licencia estudiantil de largo tratamiento, entre otras cosas.

Se detalla brevemente dónde se ubica la *Biblioteca*, qué contiene y qué servicios brinda al ingresante. Se incluye el teléfono con su pequeño dibujo y también su página web desde donde pueden ingresar directamente a ella, debido a que es importante que los estudiantes tengan conocimiento de la disponibilidad de los recursos bibliográficos a los que pueden acceder de manera gratuita, además de otros servicios como por ejemplo: los boxes de estudio, acceso a internet, impresiones, etc.

A continuación, se hace una breve referencia en lo que respecta al *Comedor de la Universidad Nacional de La Pampa,* colocando una foto sacada recientemente del mismo. Es importante esta información tenerla en cuenta porque es un servicio utilizado frecuentemente por los estudiantes.

Seguidamente se puntualiza qué es el *Centro de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas,* donde también se adjunta su logo y dónde se ubica junto con una página web donde poder comunicarse con ellos a fin de conocer más sobre los derechos y deberes de los estudiantes y donde poder hacer reclamos y sugerencias.

El *Centro de Fotocopiado* y el *Buffet* es importante ponerlos juntos ya que están ubicados en la planta baja de la Universidad Nacional de La Pampa y es donde más habitualmente concurren. A ambos se los fotografió y se las adjuntó. Están atendidos por alumnos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, los cuales son elegidos por las autoridades del Centro de Estudiantes a quienes se les otorga una beca, para dicho trabajo. En el Centro de Fotocopiado los alumnos pueden ir a sacar o encargar fotocopias de las materias relacionadas a la carrera que están cursando o cualquier otra fotocopia que deseen. No solamente lo utilizan los alumnos, sino también profesores, no docentes y público en general, como así también alumnos de otras facultades.

En la *Segunda Parte,* se comienza con una breve descripción de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, donde se hace mención de las Secretarías que la componen, como así también se agregó la página web de la

misma para mayor información a la cual se puede ingresar libremente. Todo ello es para conocimiento de los ingresantes y para toda aquella persona que esté interesada en la misma que usualmente las desconocen.

Seguidamente se destaca la *Dirección de Asuntos Estudiantiles,* en un gran redondel en color azul para que se vea bien debido a que es el lugar donde el futuro ingresante llegará a realizar sus primeros trámites y resolver dudas que le surgirán antes de comenzar una carrera universitaria.

Allí se encontrará con personal administrativo que lo guiará y orientará en cuestiones de trámites a realizar durante todo su recorrido universitario (se agregó un breve listado con algunos de ellos).

También se incorpora la oferta académica que brinda la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, con dos pequeños dibujitos haciendo alusión a dichas carreras. Para comunicarse sé incluye el correo electrónico de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, como también teléfono directo y número de fax, todos con sus respectivos dibujos ilustrativos.

Otros de los departamentos que se hace mención y se destaca es *Bedelía* debido a que el personal que allí se desempeña es el encargado de organizar, confeccionar, coordinar y difundir los horarios de cursadas y distribución de espacios y materiales para la actividad docente representantes de cada cátedra.

Diariamente revisan, controlan y publican toda la información detallada en cartelera aunque ahora, recientemente, se han añadido 2 (dos) televisores ubicados, 1 (uno) en la parte superior de la ventanilla de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y otro a mitad del pasillo del primer piso, que es donde los alumnos reciben sus clases diariamente. Es importante mencionarlo puesto que desde este lugar se dirige la organización de la facultad.

También distribuyen y notifican a los docentes la información pertinente y comunican a quien corresponda las novedades con respecto a la asistencia de los mismos. Allí, los ingresantes y alumnos concurren regularmente a consultar por horarios de clases, profesores viajeros, ubicación de aulas, etc. Se incluye teléfono y correo electrónico (con sus respectivos distintivos) para poder hacer las consultas que sean necesarias. Para mayor detalle se adjunta una foto tomada recientemente donde se visualiza la pantalla del televisor donde diariamente se ofrece información al estudiante y público en general.

También se realizaron 2 (dos) planos con la ubicación de cada dependencia de Planta Baja y Primer Piso donde funciona la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas.

Las actividades de la sección administrativa se desarrollan en el primer piso, mientras que el dictado de clases, seminarios y talleres se realiza en planta baja y primer piso respectivamente. Se destaca en colores azules las oficinas de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y Bedelía y en color naranja la entrada por las escaleras y los ascensores. Es importante para que los alumnos puedan ubicarse mejor y sin necesidad de preguntar en cualquier dependencia administrativa, la ubicación de cada aula, como también los lugares a los que ellos concurren habitualmente.

En la *Tercera Parte* se comienza haciendo mención del *Calendario Académico (*con su respectiva imagen) porque se cree que es lo primero que tienen que leer los ingresantes antes de realizar cualquier trámite, ya que en él constan todas las fechas necesarias en que se deben realizar. Se los direcciona hacia una página web de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas donde se puede consultar. Dicho Calendario se encuentra detallado en la resolución pero asimismo está explicitado en un almanaque de año calendario, el cual es actualizado anualmente, con todos los horarios, trámites, fechas, entre otras cosas.

Se continúa con el *Plan de Estudios* donde se encuentran todas las materias de las carreras que se dictan en la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas. Allí mismo el alumno ingresante puede consultar el plan de correlativas y la carga horaria de cada materia. Se los direcciona mediante una página web hacia el Plan de Estudios de cada carrera y haciendo clic en la materia que deseen visualizar, se despliega la misma dando lugar a todo el programa de dicha materia. Se destaca en un recuadro la diferencia que existe entre Plan de Estudio y Programa de Estudio porque usualmente se presta a confusión.

Por último se explica, cómo realizar la pre-inscripción a cualquiera de las carreras de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas. Se adjunta el logo de la página web (en color amarillo) porque resultó llamativo a la vista y debajo de él la página de la Facultad. Se anexaron capturas de pantallas desde el ingreso a las carreras, pasando por los trámites y documentación que tienen que

adjuntar a la hora de hacer la misma. Se destacan las cosas más importantes con un sticker y se señala dentro de las captura de pantalla donde tienen que dirigirse o rellenar con una flecha en color amarillo para que se distinga.

También se resaltan los trámites de inscripción y la documentación necesaria para ella y el período de entrega de la misma, debido a que suele ser pregunta diaria y en algunos casos hasta de enojo por parte de los alumnos porque expresan que nadie les avisa de los plazos de entrega de cada documentación.

Con un muñequito, de lo más simpático, se recomienda especialmente la concurrencia al Curso de Ambientación a la Vida Universitaria, donde se les brindarán distintas herramientas y conocimientos para desenvolverse satisfactoriamente dentro de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas.

En la *Cuarta Parte*, que es una de las más importantes para los destinatarios, se comienza explicando qué es el SIU-Guaraní y se adjunta el logo con el cual lo van a identificar en la página web de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas.

Se explica brevemente qué clases de trámites y consultas pueden realizar a través del mismo, como así también cómo obtener el usuario para ingresar al Sistema y se recomienda muy especialmente que siempre tengan actualizado su correo electrónico. Por medio de una captura de pantalla se revela cómo obtener su usuario y contraseña, marcando con las flechas amarillas el lugar que tienen que completar.

Brevemente se les recomienda qué hacer en caso de que su usuario y contraseña se les bloquee y se les pone una imagen del candado; también se les aclara que tengan siempre actualizado su correo electrónico.

También se les explica cómo acceder al Sistema en el caso de haberse olvidado la contraseña y se agregan las pantallas que les van a aparecer en el caso de que hagan todo el proceso para su recuperación, señalándoles con las flechas amarillas lo que tienen que completar.

Se menciona cómo pedir un certificado y qué clases de certificados existen y donde tienen que pedirlos por medio de las respectivas capturas de pantallas, siempre indicando con las flechas amarillas donde tienen que rellenar

y que seleccionar. También se hace mención qué tipo de certificado tiene que pedir un alumno ingresante, llamando la atención con un sticker. Y algo muy importante que es la reinscripción que el alumno debe realizar todos los años y actualizar todos sus datos personales, si los hubiera, se les destaca con otra imagen que llama la atención.

En la *Quinta Parte* y última, como algo importante se destaca, en recuadro y en color azul, que año tras año antes de realizar cualquier trámite, deben rellenar las encuestas de las materias ya cursadas con anterioridad. Caso contrario no podrán proseguir con el trámite solicitado por ellos, ya sea reinscripción, inscripción a cursadas, a rendir finales, solicitud de certificados, etc.

Se destaca que dentro de las carreras de Contador Público, Técnico Universitario, Administrativo, Contable Impositivo y Licenciatura en Administración con Orientación en Emprendedurismo, las asignaturas son de cursada obligatoria y se explica qué son las materias teóricas y las materias teóricas – prácticas. Se los direcciona hacia la resolución del Consejo Superior, la cual se les recomienda leer.

Seguidamente se les informa que tienen que inscribirse a las cursadas en las fechas previstas en el calendario académico, adjuntándoles y explicándoles por medio de las capturas de pantalla donde tienen que dirigirse para realizar la misma, siempre con las flechas amarillas que se seleccionó para tal fin.

Se recalca en un recuadro azul y con negrita que en el caso de no poder realizar la transacción de inscripción a cursada se tienen que dirigir personalmente a la Dirección de Asuntos Estudiantiles para solucionar el inconveniente o mandar un correo con todos sus datos y las materias a las cuales pretenden inscribirse a cursar. Se les recomienda anotar siempre el número de transacción, con el cual ellos pueden reclamar en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, ante cualquier inconveniente.

Se explica cómo pueden darse de baja de una cursada mediante la captura de pantalla indicándoles con las flechas amarillas respectivas, donde tienen que clicar. Se hace una breve descripción de cómo verificar si está inscripto a las cursadas, en qué comisión se encuentra inscripto, si siempre tiene que inscribirse a las cursadas y es allí donde se explica que tanto Abogacía como

Procurador no son de cursada obligatoria como las mencionadas anteriormente al principio del capítulo.

Luego, se hace mención de cómo se aprueba una cursada, cómo se aprueba una promoción y qué tienen que hacer para justificar la falta a un parcial.

Finalmente se detalla cómo inscribirse a un examen final, con sus respectivas recomendaciones, volviéndoles a recordar que guarden o impriman el comprobante de inscripción. Nuevamente, con capturas de pantallas se les explica cómo realizar la inscripción a los exámenes finales, cómo realizar una anulación de inscripción a los mismos, cómo puede visualizar su historia académica, entre otras cosas.

Y en último lugar se explica a quién se considera un aspirante, a quién un ingresante, a quién un estudiante regular, a quién un estudiante activo no regular y a quién un estudiante inactivo. Por medio de la imagen de un diploma se describe qué es un egresado, por medio de la imagen de una libreta, cómo, cuándo y dónde solicitarla y en la otra imagen donde figura una fila de personas, se dice quiénes pueden votar en las elecciones y se adjunta el enlace para que se informen todos aquellos que estén interesados.

En la última página se agrega teléfono, teléfono fax, página web y dirección de correo electrónico de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa, junto con una aclaratoria que dice que ante cualquier duda no deje de acercarse a la misma.

CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES

A partir del diagnóstico efectuado y con el proyecto de guía redactado, el cronograma de la intervención continuará de la siguiente manera:

1º Actividad:

- ✓ Se presentaría el proyecto con la Guía ante las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas.
- ✓ Se daría su difusión con la explicación de la guía y su fundamento.
- ✓ Se contactaría con representantes estudiantiles para exponer la propuesta.
- ✓ Se diseñaría un proyecto para la presentación ante el Consejo Directivo.

Asignación temporal: Este primer núcleo de cuatro actividades sería desarrollado en aproximadamente 2 meses.

2º Actividad:

- ✓ Se presentaría y trataría en el Consejo Directivo.

  El Consejo Directivo tendría la facultad de proponer alguna modificación al proyecto original si lo requiriese.

Asignación temporal: Este segundo núcleo de una actividad sería desarrollado en aproximadamente 1 mes.

3º Actividad:

- ✓ Se realizarían encuestas obligatorias a los estudiantes a través del SIU-Guaraní (al término de cada cuatrimestre junto con las encuestas realizadas a los docentes, dándoles un tiempo prudencial para su respuesta).

- ✓ Se analizaría y se recopilarían las mismas.

Asignación temporal: Este tercer núcleo de dos actividades sería desarrollado en aproximadamente dos meses.

4º Actividad:

- ✓ Si la guía fuera aprobada por el Consejo Directivo y de acuerdo a criterio de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, se realizaría:
    - Su corrección.
    - Su diseño.
    - E impresión.

Asignación temporal: Este cuarto núcleo de una actividad sería llevado a cabo en aproximadamente dos meses.

5º Actividad:

- ✓ Se implementaría y entregaría la guía en el Curso de Ambientación.
- ✓ Se distribuiría en el período de inscripción a cualquiera de las carreras de la Facultad.
- ✓ Se publicaría en la página web de la Facultad y se difundiría entre los estudiantes.

Asignación temporal: Este quinto núcleo abarcaría desde su implementación y distribución, actividad que insumiría aproximadamente todo el primer año, dado que el Curso de ambientación se realiza en el mes de Febrero, un mes antes de comenzar las clases.

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

La Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa no cuenta con una guía para el ingresante con la que pueda resolver o aclarar cuestiones que tenga pendiente o que no comprendió en el curso de Ambientación a la vida universitaria, que se dicta en el mes de febrero de cada año, un mes antes de comenzar las clases.

Es por ello que se considera oportuno la realización de una guía orientadora para el ingresante a la facultad. En ella se podría encontrar material de apoyo de fácil lectura y concisa, relacionada con el funcionamiento administrativo y de gobierno universitario, puesto que se observa el poco interés y conocimiento que ellos tienen con respecto a la Universidad Nacional de La Pampa; por ello, resulta en una innumerable cantidad de alumnos en ventanilla de la Dirección de Asuntos Estudiantiles que preguntan acerca de temas que se les dio en el curso de ambientación.

Para los ingresantes, el personal administrativo es esencial dado que, sin su presencia, no sería posible llevar adelante distintos tipos de tareas como inscripción a las ingresantes, comunicación de avisos importantes, formación de mesas de exámenes, construcción del calendario académico, como así también toda la información necesaria para que el mismo se sienta cómodo y pueda moverse dentro de un ámbito social que hasta el momento le había sido desconocido.

Para llegar a esta conclusión, se realizaron entrevistas a personal de la Dirección de Asuntos Estudiantiles como así también encuestas a los alumnos y personal administrativo que está en contacto con los mismos: por parte de ambas partes se obtuvo una buena respuesta. También se hicieron encuestas a los ingresantes de los años 2015–2017, específicamente de la carrera de Abogacía. Los resultados señalaron que tanto los alumnos como el personal no docente estuvieron de acuerdo con la confección de una Guía de Ambientación a la Vida Universitaria.

Si las autoridades lo permiten, sería interesante incluir dentro de la guía la división por carreras, que estaría a cargo de un docente seleccionado para

dictar las clases correspondientes y elegir ciertos recursos que permitan una aproximación a lo que se enseña en la carrera elegida por el alumno.

Sería conveniente la formación de un grupo de trabajo encabezado por un coordinador que estaría a cargo de planificar el contenido de cada área y su revisión anual, como así también su obligatoriedad para que los alumnos se interioricen en el conocimiento de la Universidad y la Facultad en su contexto social, como así también contar con la posibilidad del uso de la herramienta informática a la cual están conectadas todas las Universidades Nacionales llamada SIU-Guaraní.

Otro tema a tener en cuenta sería que existiera una conexión de la Universidad con el último año del colegio secundario, para que el paso de un ámbito hacia otro sea más placentero y sin grandes sobresaltos.

Es sabido que la información y la comunicación están muy relacionadas, las cuales brindan un abanico de posibilidades a la hora de elegir, por ello este proyecto fue pensado como un gran cambio en el contexto de la Facultad, especialmente para los jóvenes que recientemente salen de un ámbito estudiantil e ingresan en otro más complejo y que acarrea una transición complicada.

Es importante proveer a los ingresantes de una manera accesible la información relevante para que ellos puedan comenzar su carrera universitaria lo más cómodamente posible y, mediante las nuevas tecnologías, puedan disfrutar de una buena experiencia universitaria dentro de nuestra Universidad.

Además, la realización de dicha guía da cuenta de la preocupación por parte de la administración estudiantil (Centro de Estudiantes y Dirección de Asuntos Estudiantiles) para una mayor integración a la comunidad universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ANDER EGG, E (1995) *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Humanitas.

ANDER EGG, E. y Aguilar, M (2013), *Como elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales.* Buenos Aires. Lumen. Argentina.

CROCHETTI, S. (coord.) (2003) "Programa Ambientación a la Vida Universitaria" Facultad de Ciencias Humanas – UNLPam

HERNANDEZ SAMPIERI, R et. al. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Pp. 2 a 32.

IGLESIAS, G. y Vásquez, N (2013) "La propuesta de intervención". En: Iglesias, G y Resala, G. (comp) *Elaboración de Tesis, Tesinas y Trabajos Finales*. Colección Universidad/1. Buenos Aires. Noveduc. (Pp.89-107).

NOGUEIRA, R.M. (2000) *Evaluación de la gestión Universitaria.* Buenos Aires: Informe preparado para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria para CONEAU.

PADUA, J. (1996). *Técnicas de investigación aplicada a las ciencias sociales*. México: FCE. Pp. 63-85, 86-153

TAYLOR, S.J & BOGDAN, R (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Madrid: Paidós. Pp 15-27, 31 a 49, 100 a 132.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE RIO CUARTO, SECRETARÍA ACADÉMICA, MINISTERIOS DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA NACIÓN (*s/d*) "Aprendiendo a ser Estudiante Universitario"

VASILACHIS, I 82007) "La investigación cualitativa" en Vasilachis, I. *Estrategias de investigación cualitativa*, Ed. Gesdisa. Buenos Aires, pág. 23-64.

Material audiovisual consultado

- http://www.derecho.uba.ar/ingresantes/faqs.php
- http://www.unlp.edu.ar/ingreso
- http://www.palermo.edu/ingresantes/preguntas.html
- http://www.unlam.edu.ar/index.php?seccion=8&idArticulo=148
- https://www.youtube.com/watch?v=irI2Fm-VBnk

Páginas web consultadas:

- www.unlam.edu.ar/index.php?seccion=8&idArticulo=148
- www.unlp.edu.ar/ensenanza/programa_de_apoyo_marzo_2011-999
- http://www.palermo.edu/ingresantes/preguntas.html

Bibliografía Anexo:

- Resolución nº 064/93 – "Régimen de Enseñanza" - C.D. Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas. UNLPam.
- Resolución nº 266/16 – "Estructura Orgánica Funcional-Organigrama-Manual de Misiones y Funciones" – C.D. Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas. UNLPam.
- Resolución nº 113/14 – Modificación Res. C.S. nº 086/01 – "Reglamento para Estudiantes de la Universidad Nacional de La Pampa".
- Resolución C.D. nº 069/15 – "Reglamento del Sistema de Promoción" – Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas – UNLPam.
- Consejo Nacional De La Cultura Y Las Artes (2009) Guía para la gestión de proyectos culturales. Chile. (págs. 16 a 23).
- Universidad Nacional De Cuyo (2009) Formulación de Proyectos culturales, Mendoza (págs. 1-17).
- Universidad Nacional De Cuyo (2005) Formulación de Proyectos Culturales (págs.13 y 14 inclusive).
- Guía Para La Gestión De Proyectos Culturales (2009) Consejo Nacional de la Cultura y las Artes Oficina de Infraestructura y Gestión Cultural. Gabinete Ministra, Valparaíso, Chile. ISBN 978-956-8327-56-9(pp.28-30)
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO (2005) Formulación de Proyectos Culturales (págs. 15y 16inclusive).

- Aprendiendo a ser estudiante universitario. Universidad Rio Cuarto. (Morin, 1998: 18).

Páginas web consultadas:

- www.unlpam.edu.ar
- http://www.unlpam.edu.ar/bienestar-universitario
- www.biblioteca.unlpam.edu.ar
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/centrodeestudiantes
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/autoridades.
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/calendario-academico-3
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/plan-de-estudio
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/plan-de-estudio-abogacia
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/plan-de-estudio-2
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/plan-de-estudio-4
- http://www.eco.unlpam.edu.ar/index.php/plan
- http://actosresolutivos.unlpam.edu.ar/static_ecs/media/uploads/pdf/4_7_2011_248_FCuLNH4.pdf
- http://eleccionesunlpam2017.blogspot.com.ar/
- https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/152c693d0716832f?projector=1
- https://www.definicionabc.com/general/guia.php