

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE PSICOLOGIA

SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION SUPERIOR

Trabajo Monográfico
que como requisito parcial
para obtener el título
profesional de
PSICOLOGO
presenta

HECTOR MANUEL RODRIGUEZ CRUZ

México, D. F.

1973



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A

héctor manuel rodríguez montes de oca,
estudiante del año 2.000

808

agradecimiento

Mi más alto sentimiento de agradecimiento al Dr. en Psicología SERAFIN MERCADO DOMENECH, verdadero maestro, verdadero investigador, verdadero amigo, asesor de este trabajo.

I N D I C E

página

INTRODUCCION

I. - LOS ESTUDIANTES: FACTOR IMPORTANTE DEL SISTEMA EDUCATIVO.	1
1.1. El estudiante en el sistema educativo.	2
1.2. El estudiante y su condición.	4
1.3. La situación del estudiante en los diversos modelos de universidades.	7
1.3.1. El estudiante en la universidad tradicional.	7
1.3.2. El estudiante en la universidad desarrollista.	10
1.3.3. El estudiante en la universidad dialógica o <u>revo</u> lucionaria.	13
II. - SERVICIOS ESTUDIANTILES	18
2.1. Definición .	19
2.2. Antecedentes.	20
2.3. Objetivos.	21

	página
III. - SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LOS ESTUDIANTES.	24
3.1. Asesoramiento.	25
3.2. Orientación Psicológica.	26
3.3. Orientación Educacional.	27
3.4. Información Institucional.	28
3.5. Instalaciones recreativas y deportivas.	30
3.6. Alimentación.	30
3.7.- Tiendas para estudiantes.	31
3.8. Ayudas Financieras y Colocación.	31
3.9. Servicios Médicos.	32
3.10. Actividades Estudiantiles.	32
3.11. Publicaciones Estudiantiles.	33
3.12. Servicios Múltiples.	33
IV. - MODELO ADMINISTRATIVO PARA OPERACION Y FUNCIONAMIENTO EN UN CENTRO DE SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION SUPERIOR.	35
4.0. Consideraciones Generales.	36
4.1. Organización y Funcionamiento.	38

	página
4.2. Recursos Humanos.	40
4.3. Recursos Materiales.	40
4.4. Recursos Financieros.	41
V. - PERSPECTIVAS Y POSIBILIDADES DE APLICACION.	43
BIBLIOGRAFIA.	

Introducción

Los cambios profundos derivados de las revoluciones mundiales en el campo de la ciencia y la tecnología, así como la velocidad y magnitud de dichos cambios, han superado la capacidad de la educación para adaptarse a las exigencias de los mismos, produciendo una disparidad entre los sistemas educativos y su medio ambiente, que se traduce en un estado de crisis.

Paralelamente a este estado actual de crisis, la educación libra una lucha campal para superarla. Esta lucha se traduce en el -

empeño de innovación y optimización de los elementos que constituyen el sistema educativo, mediante la adopción de una profunda actitud crítica y un cuidadoso planeamiento, pasando así de la fase de "cuidado y mantenimiento" del sistema a la interacción de éste con la sociedad.

Entre otras cosas, esto ha dado por resultado la orientación democrática de la educación actual que rechaza el sistema selectivo de educación, consistente en dar el máximo de oportunidades a los estudiantes más prometedores y formar con ellos un grupo "educado" que guiará los asuntos de la sociedad, rechazando como "fracasados" a un gran número; y en cambio proclama el sistema de "puerta abierta" cuya intención es dar oportunidad a todo individuo para desarrollar al máximo su capacidad fuere cual fuere.

Semejantes expectativas imponen una gran responsabilidad en el logro de los resultados educativos. Si se ha de considerar el valor de la educación como demasiado grande como para hacerlo depender de la participación "voluntaria", entonces, debe asegurarse la calidad de esos logros; las pérdidas ocurridas cuando el estudiante fracasa no son sólo de él y no puede confiársele de manera absoluta la tarea de hacer la educación verdaderamente productiva.

¿ Qué se hace entonces para optimizar los recursos de los individuos sin problemas ? ¿ Qué se hace para prevenir el fracaso de los que tienen problemas y dificultades ? ¿ Qué se hace, finalmente, por prestar al estudiante los servicios que le permitan desarrollar una tarea provechosa ?...

Fuera de ciertas medidas coercitivas y de un sistema obsoleto de recompensa, no se hace nada. ¿ Ceguera, olvido o falta de imaginación ?...

Porque creemos que se debe y se puede hacer algo por el estudiante a fin de facilitar su auto-realización y opere en el mejor nivel de sus cualidades y aptitudes proponemos los SERVICIOS ESTUDIANTILES como un programa destinado a favorecer el desarrollo integral del estudiante, principalmente de aquel que NECESITA AYUDA.

La ubicación del tema en el nivel superior responde fundamentalmente a dos razones. Primera, hemos tenido la oportunidad de trabajar dos o tres años con estudiantes universitarios y en ese contacto, formal e informal, hemos compartido y comprendido muchas de sus necesidades y convencidos del olvido y poca importancia dada a las mismas. Segunda, creemos que el modelo organizacional de los servicios -

estudiantiles resulta de fácil implantación dado la flexibilidad y autonomía del nivel superior en aspectos de organización y fuentes presupuestarias, Sin embargo, el modelo puede ser fácilmente adaptado al nivel medio superior.

Héctor M. Rodríguez.

I. - LOS ESTUDIANTES: FACTOR IMPORTANTE DEL SISTEMA EDUCATIVO

"Es responsabilidad de la universidad armonizar -- sus asuntos de tal manera que la experiencia de sus -- ESTUDIANTES en el pensamiento y la acción les pueda enseñar lo que significa servir a la humanidad y lo que significa honrar al intelecto".

Harold Taylor

1. 1. El estudiante en el sistema educativo.

La idea de que la educación es un agregado de piezas sueltas donde cada faceta era un fragmento aislado ha sido superada y su titu í da por una más seria que sostiene que la educación es un sistema* en el que cada elemento actuando emite sus propias señales para advertir si la acción conjunta se realiza en forma satisfactoria o no (1). Esta consideración seria, a su vez, ha dado origen en el campo educau

* Sistema- Compuestos hechos de muchas partes constitutivas interactuantes.

1 Cfr. COOMBS, Philip. La crisis mundial de la educación. Ed. Península. Barcelona, 1971. pag. 16.

tivo a un método denominado enfoque por sistemas, que se usa para -- elaborar un marco de referencia útil para diseñar, implantar y evaluar los componentes que es necesario unir para alcanzar una meta deseada.

De ello se deriva que para proponer mejoras en un sistema-- se impone un riguroso análisis de cada uno de los elementos que lo -- componen a fin de evaluar, revisar y poner al día el producto resultante con un mínimo de pérdidas. Dicho análisis no debe perder de vista -- la interrelación existente entre dichos elementos, aunque sin olvidar es-- tablecer una jerarquía.

Creemos conveniente enumerar los componentes del sistema educativo a fin de destacar la importancia del elemento ESTUDIANTE a partir del punto de vista jerárquico.

Según COOMBS (2) los principales componentes de un sistema educativo son los siguientes:

1. PROPOSITOS Y PRIORIDADES
para orientar las actividades del sistema
2. ESTUDIANTES
cuya formación es el propósito principal del sistema
3. DIRECCION
para coordinar, dirigir y evaluar el sistema

2 Cfr. COOMBS, Philip. Op. cit., pag. 16

4. ESTRUCTURA Y HORARIO
para ordenar el tiempo y la afluencia de estudiantes según diferentes objetivos
5. CONTENIDO
la esencia de lo que los estudiantes deben aprender
6. PROFESORES
proporcionar ayuda, establecer procedimientos
7. MATERIAL DIDACTICO
libros, pizarras, películas, laboratorios, etc.
8. ESCUELAS Y EDIFICIOS
para facilitar todo el proceso
9. TECNOLOGIA
todas las técnicas empleadas para realizar la labor del sis
tema
10. CONTROLES CUALITATIVOS
normas de admisión, puntuaciones, modelos
11. INVESTIGACION
para mejorar los conocimientos y los resultados del sistema
12. COSTOS
indicadores de la eficacia del sistema

1.2. El estudiante y su condición

Los estudiantes constituyen el factor principal de cualquier sistema educativo. El progreso y desarrollo de éstos constituyen el primer - objetivo y sus actitudes afectan en gran escala el proceso educativo ya que

son en definitiva sus resultados primordiales (3). De la misma manera se expresa TAYLOR (4) quien sostiene que la historia de la educación es la historia del estudiante ya que la estructura del sistema educativo tiene como soporte al estudiante mismo y es él quien forja las instituciones educativas y sin el cual no pueden funcionar ni justificarse.

Esta dimensión importante del estudiante ha sido olvidada -- cuando no violada-- durante mucho tiempo. Sin embargo, hoy parece vivirse una etapa de rescate bastante prometedora, aunque conviene señalar que este vuelco no fué gratuito, sino que, es el producto de una concientización social y académica promovida por los estudiantes mismos.

Los estudiantes de las últimas décadas han emprendido el rescate de su propia condición, ellos representan la sensibilidad moderna de una generación que al mismo tiempo que rechaza los viejos regímenes, el autoritarismo y los imperialismos, ofrece una proyectada estructura revolucionaria integral y prometedora, como bien expresa TAYLOR (5):

3 Cfr. COOMBS, Philip. Op. cit., pag. 29

4 TAYLOR, Harold. Estudiantes sin maestros. Ed. McGraw-Hill. México, 1972. pag. 56.

5 TAYLOR, Harold Op. cit. pag. 26

"Los representantes del cambio revolucionario son los estudiantes, únicos miembros de la sociedad que se enfrentan en su vida cotidiana, con conciencia de sí mismos, tanto a los problemas filosóficos como prácticos, a las restricciones y prohibiciones sociales que sólo exceptúan a la élite del poder".

Pero este olvido tiene su explicación. Se debe esencialmente -y en esto YOPO (6) coincide con nuestro punto de vista- a la posición de supraestructura que desempeña la educación utilizando filosofías opresoras y conformistas, filosofías que se reflejan en la organización de las instituciones (escuelas, universidades) y su papel frente al cambio social.

La universidad dentro del sistema educativo juega un papel importante en el cambio social, del lugar que ésta destina a los problemas reales de la sociedad se deriva una concepción del estudiante con su correspondiente secuela de deberes y derechos dentro de la universidad misma. El compromiso de la universidad con la sociedad se repite con el estudiante.

6 Cfr. YOPO, Boris. "Educación, universidad y desarrollo". Revista de la Educación Superior. Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior. Vol. I No. 3, julio setiembre. México 1972. pag. 31

1.3. La situación del estudiante en los diversos modelos de universidades

YOPO (7) presenta tres modelos teórico-prácticos de universidades latinoamericanas, seguiremos los lineamientos de este autor, procurando destacar la situación del estudiante en cada modelo de universidad.

1.3.1. El estudiante en la universidad tradicional. La situación del estudiante en la universidad tradicional o conservadora es consecuencia de la manera como ésta afronta los problemas de la sociedad y la falta de compromiso con el desarrollo del país en los planos básicos.

Este tipo de universidad, como los otros sectores del sistema educativo, muestran una gravitación conservadora y conformista, al margen de los conflictos sociales y de las necesidades que exigen un cambio estructural.

Este carácter se manifiesta en el predominio de la simple transmisión del saber heredado, impidiendo elaborar un nuevo conocimiento; se manifiesta también en -

7 Cfr. YOPO, Boris, op. cit. pag. 32

la continuación de estructuras pedagógicas arcaicas — evitando la renovación al ritmo de la problemática contemporánea, y en las relaciones estáticas con las instituciones socio-políticas, económicas y culturales, — actitud que deja mucho que desear de su verdadera función de agente de renovación progresista (8).

En este tipo de universidad se palpa la falta de visión de sus directivos para efectuar cambios e innovaciones significativos en los aspectos de administración y organización académica.

Este tipo de universidad, que aun predomina en Latinoamérica, está caracterizado por aspectos como los siguientes:

a) Son excesivamente profesionalizantes en perjuicio — de una formación cultural humanística plena para que — los estudiantes puedan participar activamente en el — — cambio.

8 Cfr. YOPO, Boris, op. cit. pag. 32.

- b) No están comprometida con el cambio general del país en los planos básicos. Evitan confrontar sus currícula con las necesidades básicas de la comunidad y los mismos son de corte tradicional.
- c) Produce profesionales de acuerdo a patrones costumbristas.
- d) Están desvinculadas de las necesidades, aspiraciones y exigencias culturales de la comunidad nacional.
- e) La docencia se reduce a integrar un conjunto estático de conocimientos que deben ser memorizados en perjuicio de la formación del estudiante analítico y crítico.
- f) La investigación es pobre, no hay un compromiso con la realidad.
- g) No existe la unidad de SERVICIOS ESTUDIANTILES (9).

De esta manera, la universidad tradicional o con

servadora viene a ser reflejo de una sociedad, (integra da por dominantes vs. dominados), en la que al estu-- diante le toca el papel de dominado. En este tipo de -- universidad el estudiante es una pieza sin objetivos - - propios, un recipiente pasivo cuya experiencia no tiene importancia; se le niega la oportunidad de juzgar los -- problemas contemporáneos y se lucha organizadamente contra su sentido crítico para que simplemente acepte-- los valores que se le imponen.

1.3.2. El estudiante en la universidad desarrollista. La uni-- versidad desarrollista altera ciertos esquemas operativos tradicionales, su transformación es sobre todo in-- terna y no se fija como objetivo CRITICAR, mucho me-- nos CAMBIAR, la sociedad tradicional (10)

Este tipo de universidad no interviene en el cambio social, esta marginación se debe tanto al tipo de recursos humanos que genera, cuanto por las relaciones --

10 Cfr. YOPO, Boris. Op. Cit., pag. 41

débiles, cuando no de conveniencia, que establece con el medio ambiente. Por otro lado, da capital importancia a la generación de recursos que la industria y la estructura imperante requieren para mantener el status.

En este tipo de universidad funciona el sistema SELECTIVO rígido de estudiantes de acuerdo a patrones que corresponden a intereses de los grupos socialmente dominantes. Esto implica que se erradica y se viola todo proceso o tendencia de democratización interna y las oportunidades sólo favorecen a aquellos que tienen los suficientes recursos para resistir la COMPETENCIA.

El estudiante no puede influir ni siquiera en el cambio de algunas pequeñas estructuras internas, tan sólo le está permitido adquirir aquellas disposiciones intelectuales, emocionales y técnicas para ENTENDER el cambio, quedando reducido así a un ser pasivo y su función es meramente adaptativa (11).

11 Cfr. YOPO, Boris. Op. Cit., pag. 43

Entre las características de este tipo de universidad figuran las siguientes:

- a) Curriculum rígido o semiflexible
- b) Las ciencias sociales se enseñan con contenidos "neutros", evitando despertar la crítica social, económica, política, institucional, etc.
- c) El profesorado, aunque ya no tan autoritario, guía, examina pero no vuelca sus conclusiones al medio ambiente a fin de no "comprometerse".
- d) Se hace hincapié en la racionalización, despolitización y tecnificación de la problemática y pone la mayor preocupación en la eficiencia de la institución (12).
- e) Prepara recursos humanos para el aparato productor.
- f) Es subsidiaria del desarrollo del núcleo elitista moderno olvidando los sectores marginados.

12 VASCONI, Tomás. "Tres modelos de reforma universitaria". Pa-norama económico, Santiago de Chile, agosto 1969, No. 247, pag. 8 (citado por YOPO).

Este tipo de universidad pierde de vista su verdadero papel en el cambio social, procede al margen de su finalidad creativa, liberadora y concientizante a que le obliga su presencia en una sociedad subdesarrollada en cambio, y se somete y adapta a la demanda de la "gran" empresa moderna.

Como era de esperarse de semejante tipo de institución, la situación del estudiante queda enmarcada dentro de este clima de "dependencia controlada", su papel es semiactivo, su participación en la replanificación es restringida y controlada.

1.3.3. El estudiante en la universidad dialógica o revolucionaria.

Este modelo pretende ser integral y por tanto ambicioso: Se propone el cambio de estructura de la sociedad, de ahí que constituya una esperanza liberadora tanto educativa como social para los países subdesarrollados.

El punto de partida de este modelo es el reconstruccionismo, filosofía que declara que el propósito funda-

mental de la educación es el de reconstruir la sociedad — para para salvar la crisis cultural de la época actual (13).

Plantea el compromiso de la educación con el cambio económico, político y social, y marca la responsabilidad de la educación como proceso concientizante ligado siempre a una problemática concreta.

Según KNELLER (14) los principios básicos del reconstruccionismos son los siguientes:

- a) El propósito principal de la educación es fomentar un programa de reforma social bien meditado.
- b) Los educadores han de emprender esta labor sin demora.
- c) El nuevo orden social será genuinamente democrático.
- d) El maestro persuadirá democráticamente a los estudiantes de la validez y urgencia del criterio reconstruccionista.

13 Cfr. KNELLER, George. Introducción a la filosofía de la educación.
Ed. Norma. Cali, Colombia, 1967, pag. 158

14 Idem, pag. 159

e) Los medios y los fines de la educación deben rehacerse de acuerdo a los hallazgos de las ciencias que tratan del comportamiento humano.

f) El estudiante, la escuela o universidad y la educación misma están conformadas por fuerzas sociales.

La situación del estudiante, vista a la luz de este tipo de universidad, resulta dinámica y de compromiso, tanto en el campo educativo como en el social. Este modelo supera el antagonismo entre profesores y estudiantes y postula las condiciones para una comunicación horizontal más homogénea.

En este tipo de universidad -cada vez más plausible - en Latinoamérica después de los últimos movimientos estudiantiles - el estudiante es considerado como un factor importante (pensante) dentro del sistema educativo mismo.

Es irrefutable que tan sólo a partir de esta "consideración importante " de la situación del estudiante puede hablarse de SERVICIOS ESTUDIANTILES como unidad de retroalimentación a sus esfuerzos crea

tivos, como método para resolver problemas que limitan significativamente su actividad y su desarrollo y como ambiente que proporcione las condiciones necesarias y vitales donde se forje el estudiante nuevo: el estudiante crítico, impugnador, creativo e investigador.

Ante la necesidad de forjar un nuevo estudiante y la trágica realidad de carencias y limitaciones de oportunidades de muchos, se impone una política de "protección estudiantil" destinada principalmente a favorecer el desarrollo de los estudiantes y reducir las posibilidades de fracaso.

Como expresa VAIZEY (15) en muchas partes del mundo existen grupos sociales demasiados pobres para hacer uso adecuado de las -- oportunidades que en teoría se les brinda, además la pobreza o la pobreza relativa puede ser causa de que el estudiante carezca de los medios necesarios y que son decisivos para su desarrollo.

No hace falta destacar el por qué de esta superación, sin embargo, puede resultar de interés señalar una guía de acción del estudiante "con oportunidades" en el proceso de desarrollo. El Servicio Universita --

15 Cfr. VAIZEY, John. La educación en el mundo moderno. Ed. Guadarrama. Madrid. 1969, pag. 176.

rio Mundial (WUS) y el Movimiento Internacional de Estudiantes de las Naciones Unidas (ISMUN) han elaborado esta guía a partir del análisis de las diferencias entre países pobres y ricos y de la explotación pasada y presente promovidas por los ricos sobre los pobres. Dicha guía queda traducida en los siguientes objetivos para la acción del estudiante en el proceso del desarrollo:

- a) Crear conciencia entre los universitarios de la existencia de desproporciones sociales y económicas, (agregamos educacionales), y crear un clima de opinión que favorezca los cambios necesarios para lograr un auténtico desarrollo.
- b) Concientizar a los estudiantes en las causas de la pobreza.
- c) Tomar conciencia del subdesarrollo y establecer una relación personal con la superación del mismo.
- d) Incluir en el proceso educativo problemáticas contemporáneas, llevar los verdaderos problemas de la sociedad hasta la universidad.
- e) Involucrarse en el proceso de desarrollo y cambio.
- f) Integrar grupos universitarios que actúen en las universidades teniendo presente las necesidades reales de los países en desarrollo (subdesarrollados).

II. - SERVICIOS ESTUDIANTILES.

Los Servicios Estudiantiles constituyen un esfuerzo a favor del estudiante: como retroalimentación a sus esfuerzos creativos, como método para resolver problemas que limitan significativamente su actividad y su desarrollo y como ambiente que proporciona las condiciones necesarias y vitales donde se forje el estudiante nuevo, crítico, impugnador, creativo, investigador.

2.1. Definición

La especialización y la división del trabajo en la escuela o universidad, junto con las presiones del mundo tecnológico, trajeron a primer plano los problemas y las necesidades del estudiante. Estos -- problemas y necesidades personales del estudiante requieren una atención especializada y sistematizada.

Los servicios estudiantiles surgen como una respuesta a estas exigencias. Estos constituyen una innovación en el campo educativo y pueden definirse de la siguiente manera:

"CONJUNTO DE SERVICIOS PERSONALES QUE LA INSTITUCION DEBE OFRECER AL ESTUDIANTE EN FORMA -- PERMANENTE Y SISTEMATIZADA A FIN DE RESOLVER --

SUS PROBLEMAS Y SATISFACER SUS NECESIDADES PERSONALES MAS URGENTES QUE PUEDAN AFECTAR SIGNIFICATIVAMENTE SU VIDA Y DESARROLLO ACADEMICOS",

2.2. Antecedentes.

Los servicios estudiantiles se crearon por primera vez en EE. UU. Se pensó que éstos fueran un suplemento de la labor formal del aula y el laboratorio, de manera que el estudiante estuviera mejor preparado para el trabajo académico, para que la universidad no perdiera su tiempo y su dinero, y no perdiera la vida del estudiante, porque resultaba inmoral, en términos educativos, que una institución responsable aceptara a estudiantes y no le proporcionara la dirección suficiente para trabajar en una labor provechosa (16).

En el ámbito universitario latinoamericano, aunque pueda darse el caso de que algunas universidades ofrecieran ciertos servicios aislados, no existen programas de este tipo hasta 1963. En este año se celebró

16 Cfr. LLOYD, Wesley. "Organización y administración de los servicios para estudiantes en la educación superior!" Ministerio de Educación, Caracas 1965, pag. 71

en Venezuela el primer Seminario Internacional sobre Planeamiento y Desarrollo de los Servicios Estudiantiles en la Educación Superior.

2.3. Objetivos.

Los servicios estudiantiles constituyen un programa de apoyo al estudiante. De ello se deriva un sentido eminentemente práctico traducido en planes asistenciales.

Objetivo general: FAVORECER EL DESARROLLO DEL ESTUDIANTE —
PROPORCIONANDO SOLUCION A SUS NECESIDADES—
Y PROBLEMAS, PREVINIENDO EL FRACASO ME—
DIANTE UN SERVICIO PERMANENTE Y SISTEMATI—
ZADO TENDIENTE A OPTIMIZAR LOS RECURSOS --
DEL INDIVIDUO.

Objetivos específicos.

1. Organizar los servicios personales para estudiantes, tales como: asesoría, orientación, asistencia social, ayudas financieras, bienestar, recreativos, etc.

2. Proporcionar la orientación necesaria a los estudiantes para que puedan hacer uso de estos servicios.
3. Destacar y promover aquellos intereses que propicien y consoliden la existencia de una comunidad estudiantil y que así mismo permitan un funcionamiento armónico de los diversos núcleos e individualidades que constituyen la facultad o escuela.
4. Crear actividades complementarias de las académicas que contribuyan al aprovechamiento del tiempo libre; su finalidad es lograr el desarrollo integral del estudiante.
5. Estimular la iniciativa individual o de grupos para que programen actividades similares.
6. Programar ciclos de conferencias, seminarios, intercambios, convivencias y encuentros entre estudiantes y profesores.
7. Promover las relaciones con los ex-alumnos.
8. Proporcionar información institucional y consultoría.
9. Prevenir los casos de fracaso escolar y proporcionar -- medidas remediales.

10. Proporcionar adiestramiento de preingreso a los estudiantes de facultad.
11. Proporcionar ayudas financieras y de colocación.
12. Proporcionar asesoramiento psicológico al estudiante a fin de resolver problemas particulares que puedan obstaculizar el proceso enseñanza-aprendizaje y las relaciones humanas.
13. Proporcionar instalaciones adecuadas para la diversión y práctica de algunos deportes.
14. Proporcionar servicios de sanidad.
15. Establecer órganos publicitarios para facilitar una mejor intercomunicación entre los sectores directivos, administrativos, docentes y estudiantiles; donde se cuente con espacios para transmitir sus actividades.

III. - SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LOS ESTUDIANTES.

3.1. Asesoramiento.

La función del asesoramiento es ayudar al estudiante a lograr una comprensión de sí mismo y del medio y contribuir a que desarrolle la capacidad de adoptar decisiones (17). Es una relación de ayuda en la que se persigue que el estudiante comprenda, modifique y enriquezca su conducta. El asesoramiento, en cuanto relación bipersonal para la solución de problemas y toma de decisiones, puede considerarse como un continuo. Abarca desde el nivel en que no hay problema hasta el punto en que se requiere una acción terapéutica (18).

17 Cfr. SHERTZER-STONE. Manual para el asesoramiento psicológico. Ed. Paidós. Bs. As. 1972, pag. 233.

18 Cfr. KOWITZ-KOWITZ. La orientación escolar en la enseñanza moderna. Ed. Troquel. Bs. As. 1969, pag. 163

La naturaleza del asesoramiento se encuentra en las siguientes características (19):

1. El asesoramiento se consagra a influir sobre cierta modificación de la conducta.
2. El propósito del asesoramiento consiste en proporcionar condiciones que faciliten el cambio voluntario.
3. Los límites al asesorado se imponen por las metas del asesoramiento.
4. Las condiciones que facilitan el cambio de la conducta se proporcionan en las entrevistas.
5. El asesoramiento implica siempre la actitud de escuchar.
6. El asesor comprende a su asesorado.
7. El asesoramiento se lleva siempre en privado y el diálogo es de carácter confidencial.

3.2. Orientación psicológica.

La orientación es la definición de la posición de un individuo en

19 Cfr. SHERTZER-STONE. Op. cit., pag. 45 ss.

relación con su medio ambiente, las demás personas y los objetivos o tareas relacionadas con su campo vital. Tal definición sólo se logra en base a la capacidad de integrar la personalidad o de hacer ajustes en la misma. Por otro lado, la orientación psicológica se propone solucionar conflictivas, reducir angustias, erradicar sensaciones de derrota, elevar el nivel de aspiraciones, encausar las motivaciones y poner en contacto con las normas elementales de la higiene mental. A través de la orientación psicológica (consejo, terapia breve) el estudiante puede resolver su problemática personal y optimizar su capacidad de relaciones humanas.

3.3. Orientación educacional.

La orientación educacional se concibe como un conglomerado de nociones y prácticas que complementa el curriculum de toda institución escolar. WEINBERG (20) considera la orientación educacional como:

- 1) Filosofía; concepción programática de la relación que debe existir entre la institución y los estudiantes.

20 Cfr. WEINBERG y otros. Orientación educacional. Ed. Paidós, Bs. As., 1972, pag. 11

- 2) **Función:** determinado sistema de responsabilidades que la institución considera que debe asumir.
- 3) **Rol:** sistema de ocupaciones estructuradas que permiten a la institución suplir con sus responsabilidades.
- 4) **Actividad:** cantidad de cosas que los titulares de los roles realizan en favor de los estudiantes.

La orientación educacional engloba todos aquellos aspectos relacionados con la vocación, la profesión, nuevas técnicas de aprendizaje, laboratorios de relaciones humanas, técnicas del trabajo grupal, etc.

3.4. Información institucional

La información institucional es una actividad continua. Aunque un aspecto básico de la información institucional es la de exponer a los estudiantes de nuevo ingreso las reglas que gobiernan las actividades sociales y extraprogramáticas de la institución, la información debe suministrarse en el momento que sea necesario.

Un buen programa de información institucional debe estar destinado principalmente a familiar al estudiante con los servicios que tiene a su

disposición. Algunos de ellos son de orientación y pueden ser presentados por el equipo de orientación.

Un buen programa de información institucional podría abarcar los tópicos siguientes:

- a) Universidad y sociedad; Aspecto histórico, administrativo, - reglamentario de la universidad.
- b) La escuela o facultad: Breve historia, objetivos, funciona- - miento académico, administrativo, etc., estatutos y regla- - mentos.
- c) Carrera o profesión: Costo aproximado, función social de las respectivas carreras, mercado de trabajo, requisitos, pla- - nes y programas de estudio.
- d) Estudiantes: El estudiante universitario (teoría), derechos y- deberes del estudiante, trámites.
- e) Comunidad estudiantil: Organización estudiantil, relaciones - humanas, etc.

3.5. Instalaciones recreativas y deportivas.

Las universidades deben proporcionar oportunidades en instalaciones acondicionadas para algunas diversiones, teniendo presente que esto consolida la comunidad estudiantil. Es recomendable que se proporcione a los estudiantiles lugares donde puedan celebrar reuniones, organizar fiestas y otros eventos. De la misma manera sería muy saludable contar con campos de tenis, de basquet-ball, de frontón, de frontenis, mesas de ping-pong, etc. Podría pensarse en cafeterías modernas donde se escuche música y se vendan libros y revistas.

3.6. Alimentación.

El servicio de alimentos desde el puesto de refrescos hasta comedores formales. La función primaria del servicio de alimentación es -- proporcionar alimentos que reúnan las condiciones fijadas por el centro de servicios estudiantiles en cuanto a calidad, cantidad y costo. El manejo de máquinas automáticas proporcionadoras de productos alimenticios puede incluirse en el renglón de servicios de alimentación.

3.7. Tiendas para estudiantes.

Los colegios y universidades mantienen estas tiendas como un servicio de comodidad para alumnos, maestros y personal, por lo cual se considera como servicio esencial educativo.

Para llevar a cabo esta función, dichas tiendas deberán vender libros de texto y de consulta, instrumentos accesorios y materiales para la enseñanza.

La tienda estudiantil es ante todo una operación de negocio y requiere por tanto una adecuada administración comercial. Para que esta tienda atienda bien a profesores y estudiantes es importante avisar con tiempo al encargado de las necesidades de demanda de estudiantes y profesores a fin de hacer las adquisiciones a tiempo.

Las tiendas para estudiantes pueden organizarse como cooperativas, entregándose el excedente anual a los contribuyentes, en forma de dividendos en efectivo o créditos sobre futuras compras.

3.8. Ayudas financieras y colocación.

La forma usual de ayuda económica al estudiante de colegios y

universidades, son: becas, subvenciones, préstamos y empleo parcial. Todas estas formas de ayudas serían promovidas por los servicios estudiantiles, siguiendo criterios objetivos para la asignación. También podría establecerse una política de empleo para los egresados, y otros que quieran o deseen trabajar, a través de una bolsa de trabajo.

3.9. Servicios médicos.

Los servicios médicos pueden variar desde una sala de primeros auxilios, atendida por una enfermera de tiempo parcial, hasta un hospital bien equipado y atendido por un número variado y suficiente de médicos si se trata de un centro universitario grande. En otros casos, podría pensarse en un médico o especialistas que da consulta de acuerdo a un horario que se dará a conocer a los estudiantes.

3.10. Actividades estudiantiles.

Se planearían actividades múltiples en las que los estudiantes participarían de acuerdo a sus inclinaciones, preferencias y tiempo libre. Pueden programarse actividades como las siguientes:

- A. Actividades académico-culturales: Conferencias, seminarios, viajes de estudio, mesas redondas, cursos remediales temáticos breves, cine-club, producción de material didáctico, etc.
- B. Actividades deportivas y recreativas: Excursiones y paseos. - Competencias, pasatiempo.
- C. Actividades de acción social: Asistencia social a centros de - beneficencia canalizando en los mismos ayudas a partir de - las carreras que siguen los estudiantes, existiendo la posibilidad de que puedan crear equipos interdisciplinarios. Conferencias para sectores marginados, etc.

3.11. Publicaciones estudiantiles.

Estas publicaciones pueden asumir varias formas. Pueden publicarse trabajos y artículos de investigación, revistas profesionales, periódico universitarios, boletines, etc.

3.12. Servicios múltiples.

Entendemos por servicios múltiples todos aquellos que son compatibles con otros y no requieren una forma exclusiva. Entre otros figuran

los siguientes: talleres de reparación de aparatos científicos y de enseñanza, manufactura de instrumentos, servicios de correo, grupos de secretarías (cobrarían muy poco por hacer trabajos a estudiantes y profesores), - duplicación de documentos (xerox), reparación de máquinas de oficina, lavanderías, fotografías, imprenta, oficina de viajes y servicios audiovisuales.

Estos servicios se darían a precios muy modestos pensando en el beneficio que debe suponer a los estudiantes.

**IV. - MODELO ADMINISTRATIVO PARA OPERACION Y FUNCIONAMIENTO
EN UN CENTRO DE SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION
SUPERIOR.**

4.0. Consideraciones generales.

Son muchas las Universidades, en diversos países, que dentro de su organización se encuentran diseminados organismos tendientes a proporcionar servicios extraacadémicos a los estudiantes; y que varían tanto en las áreas que operan como en la organización y funcionamiento - y atienden a diferentes formas de financiamiento,

Es importante señalar que en la mayor parte de los casos, nos encontramos con que este tipo de servicios se encuentran incrustados en diversas unidades administrativas de las Instituciones de Educación Superior y que operan en forma independiente cada una de ellas, según el tipo de servicios que pretenden prestar presentándose también la tendencia a -

establecer estos organismos en cada una de las Facultades o Escuelas dentro de la Universidad.

Lo anterior, nos lleva a pensar que los resultados, desde el -- punto de vista administrativo implican la repetición de muchas funciones, -- ocasionando desajustes para la coordinación de las mismas y que finalmente incurren en una inflación de los costos operativos, aspecto que es crítico en países subdesarrollados, en los cuales, las universidades cuentan -- con recursos limitados, ocasionando incrementos desproporcionados en -- los diferentes renglones del presupuesto.

Nos inclinamos mas por la idea de que estos servicios que se -- presten a la comunidad universitaria deben de agruparse en unidades organizativas flexibles que permitan adaptarse a las necesidades propias de cada institución aprovechando más racionalmente los recursos destinados a -- tales fines.

Por otra parte esto permitiría a la administración general, tener un mejor control, sobre la operación de dichos centros, tendientes a -- ofrecer un mejor servicio.

4. 1. Organización y funcionamiento.

Bajo el criterio de que cada institución adaptará de acuerdo a sus requerimientos y recursos, los servicios estudiantiles que pretende ofrecer, se señala la secuencia que se debe seguir para la organización del centro:

- 1) Identificación de las actividades que deben realizarse.
- 2) Agrupar las actividades y tareas en unidades administrativas flexibles.
- 3) Definir los niveles jerárquicos de la estructura, delegando autoridad y asignando responsabilidades al personal, para su funcionamiento.
- 4) Establecer los canales de comunicación en todos los niveles, diseñando los sistemas de información necesarios para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos.

Las unidades o departamentos que compongan el Centro quedarán subordinados a un Jefe o Director quien tendrá a su cargo la administración general del Centro y que a su vez será el responsable del funcionamiento del mismo ante la administración general de la universidad.

Por lo que se refiere a la ubicación de los centros dentro del contexto general de la organización, se recomienda que dependan de la autoridad máxima (Rector) en los casos que así lo permitan y de no proceder esta situación podrían depender del Secretario General, Tesorero o Contralor.

En los casos en que se presenten dos o mas centros y cuyos volúmenes de operaciones son mayores, se puede pensar en la justificación de un Comité, integrado por miembros de la administración general y de los diferentes Centro de Servicios.

En los siguientes cuadros, se muestran las organizaciones representativas de las formas o modelos que pudiera adoptar el Centro.

- En el primer cuadro se propone un modelo de organización simple en el cual se agrupan actividades, y se definen perfectamente las funciones y servicios que se desean prestar.
- En el segundo cuadro, el modelo organizacional adopta el tipo funcional, centralizando algunas funciones comunes a los servicios con el objeto de establecer una mayor coordinación en ellos.

- El tercer modelo presenta un tipo de organización cambiada - para los casos de universidades de tipo disperso que tengan - dos o más Centros o para aquellos centralizados que también - tengan que ubicar varios de estos, dentro de los campos uni - versitarios.

4.2. Recursos humanos.

Es importante considerar los recursos humanos con los que -- puedan funcionar dichos centros, ya que éstos constituyen una fuente de -- trabajo para los egresados de las diferentes Facultades o Escuelas de la - Universidad, tanto en la planta base, como el personal rotativo en el caso de pasantes que en este medio presten su Servicio Social en los Centros, - así también para los estudiantes que necesiten trabajar para el financia- - miento de sus estudios.

4.3. Recursos materiales

Por lo que se refiere a instalaciones, equipo y accesorios nece - sarios para su funcionamiento, que en los casos de promoción inicial de - los Centros, se puede pensar en la concentración física de las diversas -

unidades, mediante la instalación de módulos que integraran los centros, los cuales serían localizados estratégicamente dentro de los campos universitarios, con el objeto de facilitar el acceso a la comunidad universitaria.

Esto también simplificaría el establecimiento de los controles necesarios para fines administrativos.

4.4. Recursos financieros.

En materia de recursos financieros se pueden presentar muchas variantes en cada caso, es decir que cada Institución puede efectuar las combinaciones de recursos internos y externos que considere más conveniente y plausibles el funcionamiento de estos organismos.

Lo que es fundamental en este caso, que es la idea medular en esta materia, es el diseño de sistemas que permitan el autofinanciamiento a corto o largo plazo como objetivo básico para su operación.

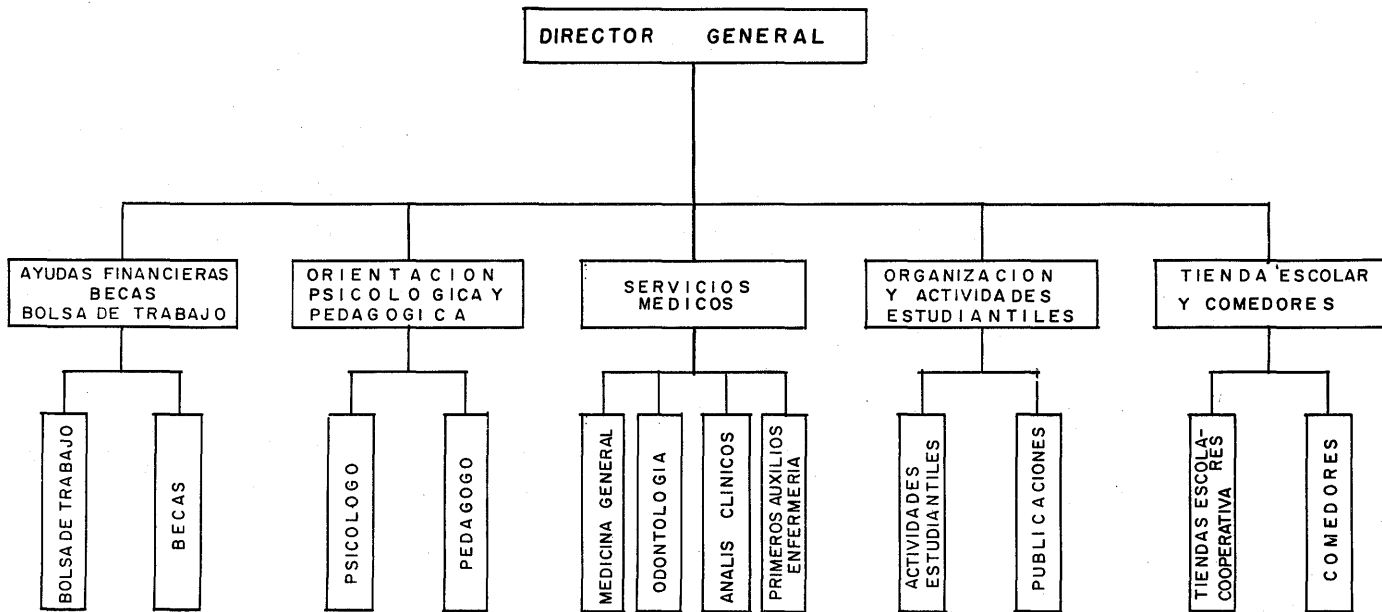
En lo referente a controles financieros y diseño de sistemas contables es recomendable la operación independiente de los controles generales de la Institución, presentándose los estados financieros como acce

so a los generales. Esto lógicamente está sujeto a las políticas que al respecto tenga cada universidad.

En general, lo anterior no pretende plantear un modelo rígido y limitado que puede presentarse en la Planeación y Organización de dichos centros, sino algunos de los principales aspectos que se considerarán más importantes, sentando las bases para estudios particulares que se adapten mejor a las características específicas de cada universidad, facilitando el logro de uno de los fines institucionales, más importantes que es el otorgar un mejor servicio a la comunidad universitaria, a través de los SERVICIOS ESTUDIANTILES.

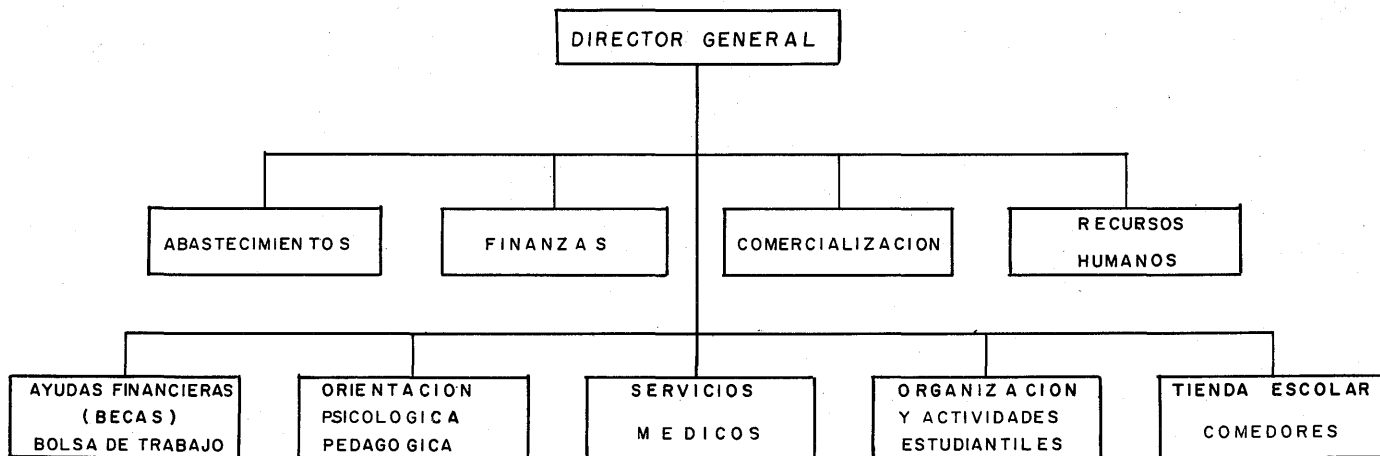
MODELO ADMINISTRATIVO PARA OPERACION Y FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION SUPERIOR.

MODELO I



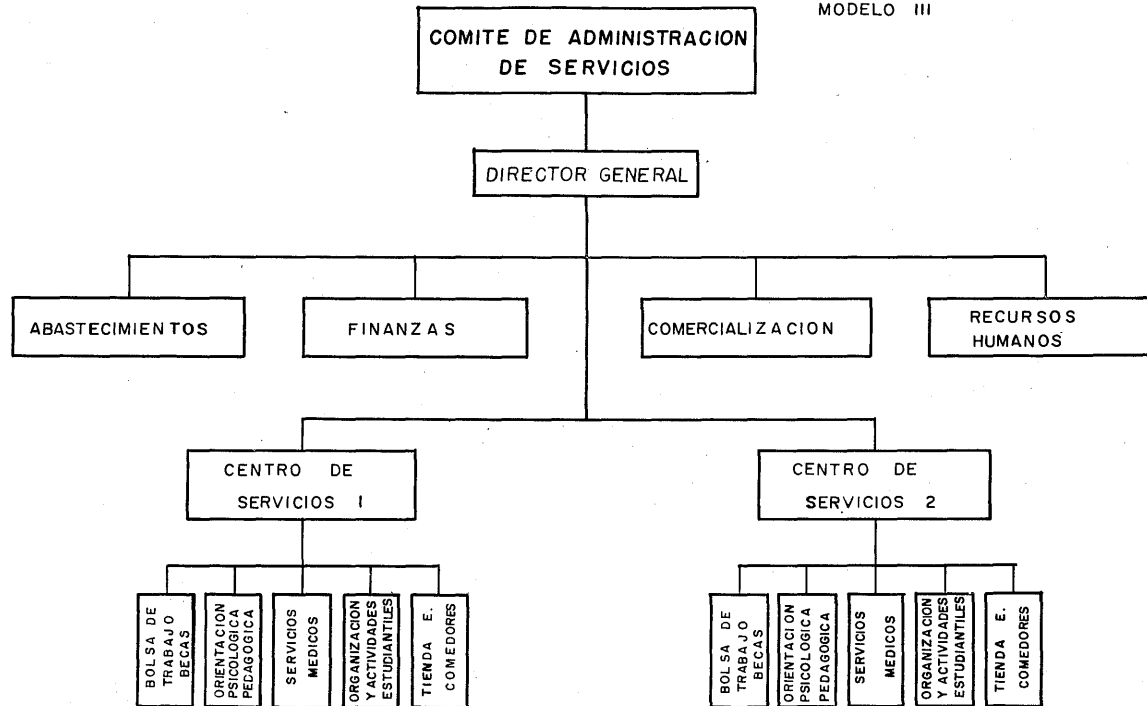
MODELO ADMINISTRATIVO PARA OPERACION Y FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION SUPERIOR.

MODELO II



MODELO ADMINISTRATIVO PARA OPERACION Y FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA EDUCACION SUPERIOR.

MODELO III



a modo de conclusión

V. - PERSPECTIVAS Y POSIBILIDADES DE APLICACION

Tradicionalmente la medida de la eficiencia de las universidades, y por ende de las escuelas y facultades, ha sido determinada por su habilidad para ofrecer servicios académicos de lata calidad. La mayoría de las universidades se han dado cuenta de que es necesario renunciar al lujo de limitarse a la enseñanza y la investigación. Hoy su efectividad se evalúa, no sólo en base a lo que la institución ofrece, sino por lo que realmente recibe el estudiante en proceso formativo de la vida universitaria, lo que debe traducirse en acciones y vida socialmente productivas.

No es posible, entonces, pensar que exista una universidad o institución de nivel superior que se niegue a plantearse seriamente la preo

cupación por el bienestar integral del estudiante. Esto abre nuevas perspectivas, nuevos rumbos en la situación del estudiante y sobre todo nueva consideración de sus necesidades. Dentro de este contexto, es posible pensar que los SERVICIOS ESTUDIANTILES pueden ser un buen comienzo.

El estudiante nuevo, del mundo nuevo, de la sociedad nueva no es producto de milagro, sino que será producto (resultante) de nuevos enfoques en el campo académico y administrativo, en la administración escolar como tal y en la política educativa. Por otro lado, prolongar la situación actual, no proporcionar los servicios que el estudiante además de merecer, requiere, puede ser interpretado como descuido, indiferencia o traición y tanto lo uno como lo otro equivaldría a ser cómplice del fracaso.

Sin embargo, es lógico suponer que la implantación de este tipo de servicios no será fácil. Si bien es cierto que dependerá en parte del grado de comprensión que de los mismos demuestren las gentes que administran y gobiernan las universidades, también dependerá de la exigencia que de los mismos hagan los estudiantes, y esto nos alienta; cuando el estudiante exija que no se escatime esfuerzos para invertir en su desarrollo, cuando se harte de caminar solo en la dura tarea de formación profesional con sentido social.