

## ORGANIZACION DE UN SERVICIO DE ACONSEJAMIENTO PSICOLOGICO A NIVEL UNIVERSITARIO

FLORALBA CANO DE BECERRA  
GUILLERMO QUIROGA CARDONA

### INTRODUCCION

Se ha escogido la expresión *Aconsejamiento Psicológico* para nominar un servicio asistencial-personal, que se ha venido definiendo como "Consejería", por dos razones principalmente: primera, la imagen mental de aconsejamiento sugiere una acción que se está realizando y en ninguna forma, algo estático. Mientras que la palabra aconsejamiento sugiere algo dinámico, consejería evoca más bien un sitio que un acto. Segunda, el verbo que indica la acción de dar consejo es aconsejar y no aconsejar, ya en desuso.

Hecha la consulta al Seminario "Andrés Bello", se recibió confirmación de que la palabra aconsejamiento está bien formada desde el punto de vista de la estructura del español y, además, ya aparece consignada en la Enciclopedia del idioma de Martín Alonso. De tal manera que a las dos razones aducidas en primer lugar se agregan otras dos, según opinión, tanto del Seminario "Andrés Bello" como de la Academia Colombiana de la Lengua, que ratificó el concepto emitido por el Seminario.

No se desconoce que la palabra aconsejamiento, en razón de la costumbre, despierte reparos más o menos persistentes para su uso, pero, se piensa, que cuanto mayores sean los esfuerzos por dar un contorno preciso y lógicamente definido a los términos científicos, se obtiene un mayor nivel de comprensión de parte de estudiosos y profanos.

Es de esperar que los primeros en hallar la bondad del término sean los psicólogos y que, a través de ellos, su uso se haga cada vez más frecuente; se piensa que una buena costumbre, en este sentido, se podrá iniciar en los centros docentes que actualmente en Colombia forman psicólogos.

El modificativo psicológico se ha empleado con el objeto muy definido de separar y diferenciar un tipo especial de aconsejamiento: el psicológico; diferente del jurídico, del médico o clínico, del psiquiátrico, del religioso o espiritual.

Con este trabajo se quiere contribuir a precisar las condiciones y principios básicos, necesarios en la organización técnica de un Servicio de Aconsejamiento.

to Psicológico en las universidades y se circunscribe solamente a este estadio de la educación, no porque se desconozca la necesidad de organizarlo a otros niveles, sino porque se quiere contribuir especialmente al mejoramiento del problema de la retención universitaria y porque se estima que un Servicio de Aconsejamiento Psicológico aliviaría los problemas, a través de los cuales se expresa la desadaptación que caracteriza la población universitaria, especialmente la adolescente; también porque el Servicio, por su naturaleza, podría desarrollar actividades de Higiene Mental.

Son condiciones indispensables en la organización del Servicio de Aconsejamiento Psicológico: primera, la comprensión por parte de directivas y docentes universitarios y de personas con funciones de aconsejamiento de los problemas del estudiantado y de su influencia en la vida universitaria. Segunda, el conocimiento progresivo de sí mismo por parte del estudiante, para lo cual es asistido por quienes dan consejo.

Como los principios básicos de la organización, pilares del Servicio de Aconsejamiento Psicológico, deben, ante todo, tratar de favorecer su creación de acuerdo con la estructura de cada universidad y a asegurar la supervivencia del servicio, se analizaron los factores de fracaso de servicios ya desaparecidos.

Se piensa que este trabajo pueda ser de mayor o menor utilidad para los servicios de Bienestar Universitario o sus análogos, pero ello depende casi exclusivamente del juicio de personas relacionadas con la asistencia personal al estudiante en la universidad.

Algunas universidades han tratado de organizar el servicio de asistencia psicológica para los estudiantes, pero en su gran mayoría han sido intentos fallidos como bien lo demuestra la desaparición de los mismos. La explicación de esta situación presentada como una condición general, común en las universidades, podría ser la siguiente: parece que se requiere cierto desarrollo social

y cierta madurez cultural para despertar, al menos, la conciencia de la necesidad de atender psicológicamente al individuo en los requerimientos o demandas de esta naturaleza que continuamente se le presentan en la vida cotidiana. En consecuencia, social y culturalmente apenas se está llegando al nivel de desarrollo necesario para considerar, para tener en cuenta y atender dicha necesidad.

Por otra parte, aunque íntimamente relacionada con la falta de desarrollo social, está la circunstancia de que hasta hace pocos años nuestras universidades más que incipientes, eran organismos carentes de vitalidad, recintos cerrados y aislados, tanto por el reducido número de personas que asistían a ellas, como por su desconexión de la sociedad. Por estas mismas circunstancias podían mantenerse estancadas. Esta situación que ha cambiado muy notoriamente en comparación con una década anterior, aún no es muy halagüeña, pues el cambio ha traído otros problemas, otras dificultades que requieren planteamientos nuevos, soluciones quizá más audaces, que por alguna razón no se han llevado a cabo.

Aun cuando el Servicio de Aconsejamiento no es una aplicación indicada únicamente en Educación, parece que es en este campo donde primero se manifiesta su necesidad. En Colombia, lo mismo que en otros países, ha surgido en el campo educativo, quizá como una actividad complementaria de la orientación profesional y, también, al comprobar que no son suficientes, ni la orientación profesional ni la selección objetiva en el proceso de admisión, para aumentar, a índices deseables, la retención universitaria. Si la orientación profesional contribuye a ubicar correctamente al individuo dentro de una futura actividad profesional, la selección objetiva asegura dentro de un margen de posibilidades su éxito académico; pero ni una ni otra tienen control sobre otros dos factores: personalidad y medio am-

biente, que separados o interactuantes pueden constituirse en lastre para los objetivos de Orientación y Selección. Por otra parte, el aumento de la población universitaria ha traído intrínsecamente problemas que no solo atañen a la universidad y pertenecen a ella, sino que se irradian y se manifiestan en el cambio social y cultural.

Si bien los Servicios de Aconsejamiento que se han venido organizando no han tenido éxito o no han sido lo suficientemente estables, ello ha demostrado que la necesidad de organizarlos es evidente, y que esa necesidad es motivo de preocupación y se ha hecho por lo menos consciente en la mente de muchas gentes, así sea muy insistente y fuerte la resistencia social a las aplicaciones psicológicas en sus diferentes campos.

Se ha encontrado que la desaparición de los servicios que se han creado y la falta de efectividad de los existentes se debe a la fácil improvisación en este campo; se ha improvisado no solo en los aspectos administrativos sino en los profesionales, lo que es todavía más peligroso; por eso en este trabajo se ha hecho especial hincapié en la necesidad de servicios profesionales, y para ello se trató de determinar cuáles serían las características personales y de formación profesional deseables en el consejero psicológico. Se prevé que, en un principio, la organización de estos servicios pueda ser difícil porque no es probable encontrar suficiente número de profesionales especializados en el ramo, que estén dispuestos a trabajar fuera del perímetro de Bogotá, Cali o Medellín.

Sin embargo, se piensa que es posible encontrar psicólogos de mentalidad y personalidad sanas, suficientemente conscientes de su responsabilidad, de los peligros y dificultades que ella entraña, que, conocedores de las limitaciones de su ejercicio, sean prudentes y honestos en los compromisos que así adquieren, en sus actos y en sus prome-

tas. Se avanzará lenta pero seguramente si se suple con prudencia lo que no se ha adquirido por falta de práctica, si no se pierde de vista qué pueden dar y qué se puede esperar de ellos, y si, finalmente, se tiene en cuenta los factores de fracaso de esta clase de servicios, que se analizan o enumeran para que puedan evitarse.

También se prevé que mientras se aceptan las condiciones, limitaciones y el alcance del aconsejamiento psicológico, los servicios de este género se vean exigidos y comprometidos en labores de Orientación y Guía, actividades que no podrían sostenerse —ubicadas allí por mucho tiempo— sin que cambie la naturaleza misma del Servicio de Aconsejamiento Psicológico. Realmente, un programa de Guía es mucho más vasto y traspasa los límites del ambiente universitario propiamente dicho. La orientación profesional, la selección universitaria, la matrícula y registro, la evaluación y guía académicas, los servicios de asistencia personal al estudiante: biblioteca, residencias, cafetería, préstamos y becas, recreación, servicios médico, psiquiátrico, odontológico y de aconsejamiento psicológico, son aspectos diversos de un Programa de Guía; el Servicio de Aconsejamiento es uno de los más necesarios del Servicio de Bienestar Universitario, y éste es uno de los programas del servicio de Guía.

Se espera que en el ejercicio práctico de la organización haya quienes prefieran otra denominación del servicio, temerosos del rechazo que puedan despertar las palabras "Aconsejamiento Psicológico", y con la esperanza de atraer un mayor porcentaje de estudiantes durante el primer año de funcionamiento. Si bien esto puede ser válido para algunas universidades identificadas con ciertos núcleos socio-culturales, se corre un riesgo mayor: el de llamar al ejercicio de funciones de aconsejamiento a profesionales extraños al campo psicológico, amparándose en el vicio muy frecuente de nuestra administración

(pública y privada) de “encontrar la tarea para una persona en lugar de buscar la persona para una tarea”. Por lo menos el especificativo psicológico dirige hacia el campo psicológico las posibilidades de práctica profesional específica, y esto trae consigo una mayor seguridad de que el servicio se preste eficazmente y, ésto, lo acredite; así se espera que paulatinamente y a medida que se refuerza y estabiliza su organización, pueda atender un mayor número de consultantes.

Cuando en este trabajo se habla de *objetivos* del Aconsejamiento Psicológico como acto o como servicio, se define objetivo como meta parcial inmediata o total mediata de una tarea, particular o general, por lograr; aun cuando sea evidente la traslapación parcial de los objetivos del aconsejamiento psicológico como acto o como servicio, no deben confundirse.

Es posible que después de haber leído el presente trabajo, haya quienes se pregunten por qué no se incluyó, como forma de organización, aquella que aprovecha estudiantes de Psicología, en las universidades que forman profesionales en esta rama, en forma análoga a como se aprovechan los estudiantes de Medicina para prácticas en centros hospitalarios que tienen el doble fin de entrenar y enseñar a un futuro profesional, y dar un servicio a la comunidad. Si no se sugirió, siquiera, esta forma de organización es porque se considera poco prudente, ya que la práctica profesional del aconsejamiento exige personas especializadas y de conducta madura, y no da lugar a ensayos experimentales con personas que no han completado el primer estadio de su formación profesional. En universidades norteamericanas, donde esta práctica se llevó a cabo, se ubicó en programas de doctorado para psicólogos clínicos y, con menos frecuencia, para médicos psiquiatras; se encontró que el promedio de entrevistas por estudiante, el número promedio de días, desde la fecha de solicitud del

servicio hasta que ocurre la primera consulta y el porcentaje de utilización de procedimientos de rutina fue mayor que en cualquiera otro nivel de organización; mientras, por otro lado, el tiempo de duración de cada sesión era inferior a cincuenta minutos (Comgdon, R. and Lothrop, W. W.: Survey of college counseling practices in the United States, University of New Hampshire, Feb. 1962). En contra de esta práctica estaría el hecho de que “estudiantes darían consejo a estudiantes”, y no se obtendría la seguridad de que el consejero tuviera las características personales indispensables de madurez y capacidad para inspirar confianza. Además, en este caso, la responsabilidad administrativa de este servicio estaría en manos de personas comprometidas en otras funciones, de las cuales, la de aconsejamiento tendría un carácter secundario.

Por lo demás, este trabajo propone una forma particular de organización, y por ello se ha titulado “Organización de un (no del) Servicio de Aconsejamiento Psicológico a nivel universitario”.

El trabajo se ha dividido en tres capítulos: en el primero se plantea la necesidad, conveniencia y justificación de la creación de un Servicio de Aconsejamiento; se plantea como una de las medidas que hace falta tomar para disminuir la liberación de cupos por motivos estrictamente no académicos y como una forma de atender —ya en un plano individual— el proceso de aprendizaje de conductas efectivamente adaptativas y satisfactorias. En este capítulo también se define claramente el ámbito del aconsejamiento psicológico como acto de dar consejo.

En el segundo capítulo, al aclarar cuáles serían las situaciones problemáticas que podrían considerarse como objeto de aconsejamiento psicológico, se intenta definir claramente el alcance del servicio y limitar a proporciones reales el volumen de la consulta, quedando

exonerado de la consulta (de carácter permanente) de los numerosos problemas cotidianos que sin especialísima ayuda pueden resolverse, y de aquellos que requerirían atención propiamente psiquiátrica.

Las diferentes clasificaciones que se exponen no tienen como objeto fijar o determinar una línea de acción diagnóstica, sino simplemente brindar referencias que podrían utilizarse para organizar el material de consulta (en un futuro, de investigación).

Al determinar la frecuencia y tipo de los problemas que afectan al universitario se encontraron serias dificultades porque no fue posible hacerlo a través de la fuente más segura: los archivos de los servicios existentes o desaparecidos; porque no se tuvo acceso directo a ellos o porque no se encontraron organizados.

Por otro lado, la técnica del cuestionario para tratar de hacer un censo de los problemas existentes en el universitario presentó limitaciones que se exponen en el aparte correspondiente de este capítulo; por ello, se prefirió utilizar el concepto de personas vinculadas a la labor de aconsejamiento.

En el tercer capítulo se ofrece un plan de organización general, se analizan sus

principios básicos, se hacen sugerencias que tienen como finalidad poner de presente las condiciones mínimas indispensables para el funcionamiento del servicio para evitar su fracaso.

Se ofrecen también tres formas particulares de organización, y para ello se tuvo en cuenta que fueran adaptables a uno u otro tipo de universidad, según su estructura. La tercera de estas formas de organización (p. 72) no es corriente en el ambiente americano, pero es frecuente en algunos países europeos. Se considera en este trabajo como la más indicada para universidades de estructura compleja, porque promueve el trabajo en equipo de los jefes de los diferentes servicios de asistencia personal al estudiante, la coordinación de los particulares objetivos y funciones de cada uno de éstos, la utilización integrada y coordinada de las tareas específicas de los servicios, la comunicación y colaboración para la realización de los programas de los mismos, y facilita el establecimiento de políticas lógicas de bienestar universitario, coordinadas y eficaces que propendan por el buen funcionamiento administrativo y faciliten la tarea docente de la universidad.

## CAPITULO PRIMERO

### EL SERVICIO DE ACONSEJAMIENTO PSICOLOGICO

Necesidad — Justificación — Definición.

#### A. Necesidad de un Servicio de Aconsejamiento Psicológico.

El continuo y rápido cambio de la sociedad actual es una de las características más sobresalientes de nuestra época. Este incesante cambio, que se aprecia en una carrera desenfrenada y sin límites por la "superación", está en desarmonía con el bienestar individual y social. Estos marchan a la zaga del adelanto técnico y científico, y no se puede decir que la Ciencia y la Técnica estén al servicio del bienestar físico y mental del hombre en la medida en que su condición individual, social y cultural lo requieren. Los adelantos científicos y la aplicación de la técnica se suceden con ritmo tan vertiginoso que es imposible escapar a esta situación. Por otra parte, ya no existen barreras a la comunicación que pudieran retardar prolongadamente la divulgación de cualquiera clase de acontecimientos. El adelanto técnico ha hecho que el hombre sea continuamente impactado por los más diversos sucesos, sin que importe para nada su elaboración y adaptación a los más anteriores.

La variedad de ideas y teorías que se divulgan y actualizan, y la complejidad reinante en torno a los sistemas ideológicos contribuyen a integrar un conjunto de pensamientos universales, en el que todo es puesto en cuestión con la consiguiente falta de claridad para el hombre que, así, se encuentra actuando en un mundo en el cual todo es controvertible y nada es lo suficientemente estable.

El progreso continuo y acelerado ha venido causando una alteración grande en la adaptación del hombre, por la crisis que ese mismo acontecer ha provocado en las pautas y valores culturales. Esta crisis es universal, no se limita a ninguna sociedad, y en ésta se expresa en todos los sectores y niveles. Es decir, esta es una condición que a todos interesa y compromete, porque *la adaptación es una necesidad ineludible exigida por todas las sociedades a sus miembros*; y aun cuando la gama de respuestas adaptativas a cualquier situación es grande, el individuo no siempre lo logra por la complejidad o por la multiplicidad de posibilidades que se le presentan y/o por su falta de capacidad.

“... con el tiempo, el ‘homo sapiens’ perecerá igual que le ha sucedido al dinosaurio y por las mismas causas. Es cierto que poseemos algunas ventajas sobre el dinosaurio, porque nosotros hemos aprendido a descubrir algunas de las leyes del cambio evolutivo, a reconocer este cambio en la cualidad de la aptitud de la conducta humana y, por consiguiente, saber ajustar nuestra conducta suponiendo que también poseemos la voluntad para ello. Las causas eficientes de este desorden que ahora amenaza nuestra seguridad se encuentran no en lo que nos rodea, sino en nosotros mismos. En nuestras condiciones actuales de organización social, la aptitud para sobrevivir no depende de la fuerza bruta ni de la mera acumulación de información científica o de cualquier otra especie”<sup>1</sup>.

El hombre siempre ha tenido problemas y, por consiguiente, siempre ha necesitado y requerido ayuda. En determinadas circunstancias un médico, una enfermera, un sacerdote, un abogado, pueden ser eficaces consejeros aunque logren sus propósitos por medios diferentes. El hombre tiene la necesidad imperiosa de adaptarse, y para lograrlo necesita y, de hecho, utiliza la ayuda de otros.

Ya que se ha planteado la exigencia y la necesidad de adaptación, es indispensable precisar qué se entiende por ésta: es la capacidad que tiene un individuo de responder adecuadamente a las condiciones y exigencias de su medio ambiente; o como la definen Noyes y Kolb, como la verdadera esencia de la vida:

“Como la verdadera esencia de la vida es la adaptación, no es extraño que el hombre, la especie más desarrollada, haya logrado no solo ajustes en su estructura anatómica que lo protegen orgánica o fisiológicamente de su medio ambiente, sino que también ha producido recursos psicológicos que lo ayudan a manejar sus tensiones y necesidades emocionales”<sup>2</sup>.

### Según Hudson:

“La adaptación, definida biológicamente, consiste en un ajuste a las condiciones existentes. Es un proceso enlazado temporalmente con una referencia hacia el pasado y otra hacia el futuro. Dos clases de adaptación son importantes para la evolución de la conducta. Las primeras son aquellas que son innatas y heredables en cuanto se derivan de la organización de las células germinales. Las segundas, incluyen actividades adquiridas, que aunque no son heredadas pueden ser transmitidas de generación en generación por mecanismos sociales, por la llamada herencia social. La segunda clase juega un papel importante solo en los animales superiores y especialmente en la humanidad”<sup>3</sup>.

### Según Fenichel:

“En un sentido dinámico, la adaptación significa el hecho de hallar soluciones a las tareas representadas por los impulsos (inhibidores y amenazadores) externos”<sup>4</sup>.

El hombre se adapta a su ambiente y satisface sus necesidades por medio de conductas condicionadas por los patrones culturales de la sociedad a la cual pertenece, y los adquiere en un proceso de aculturamiento que empieza a recibir desde su nacimiento.

“Desde su nacimiento, el hombre no deja de conducirse. Debemos tomar esta fórmula al pie de la letra: lejos de “ser conducido”, como una máquina, que encuentra fuera de ella las reglas de su funcionamiento, es propio del ser humano hallar en sí mismo la fuente de sus ajustes al ambiente; el individuo nunca deja de conducirse porque, precisamente, en virtud de la vieja fórmula de Spinoza, debe conducirse para poder persistir como su organismo”<sup>5</sup>.

Este conducirse está dirigido por el aculturamiento recibido, que tiene como finalidad preparar, de niño, al individuo a quien posteriormente se exigirá una conducta semejante a la de los demás miembros de su grupo social. El

<sup>1</sup> Herrick, C.: La evolución de la naturaleza humana. Madrid, Revista de Occidente, 1ª edición, 1962, p. 22.

<sup>2</sup> Noyes y Kolb: Psiquiatría Clínica Moderna. México, La Prensa Mexicana, 3ª edición, 1966, p. 42.

<sup>3</sup> Herrick, C.: Op. cit., p. 170.

<sup>4</sup> Fenichel, O.: Teoría Psicoanalítica de las Neurosis. Buenos Aires, Editorial Nova, 3ª edición, 1957, p. 171.

<sup>5</sup> Filloux, J. C.: La personalidad. Buenos Aires, Cuadernos Eudeba, 3ª edición, 1963, p. 14.

grupo castiga y aísla a los individuos que se alejan demasiado de los esquemas aprobados. Por esta razón, en el acatamiento de las pautas sociales, los individuos no se alzan muy por encima del nivel del grupo, ni caen muy por debajo de él, como regla general.

Hay algunas pautas que tienen cierta universalidad, pero están matizadas por las características de cada cultura; otras, dentro de la misma sociedad, tienen una flexibilidad o variabilidad correspondientes a los diferentes estratos sociales.

El conjunto de pautas de cada sociedad constituyen su sistema de valor. Este se define:

“... como la estimación generalmente aceptada de las pautas para las relaciones interpersonales (verbigracia, honradez); las realizaciones (heroísmo); los objetivos (salvación, éxito); los tipos aceptados de satisfacción (estéticos, de orden, sistematización, eficacia); lo que concierne a los ideales sociales (respectabilidad, status, fuerza, habilidad)”.

“... Todos los sistemas de valor son orientaciones conscientes y, por implicación, incluyen las evasiones. También incluyen todas las aspiraciones, los ideales y la moralidad sancionada públicamente. Los sistemas de valor de una cultura están comprendidos entre sus aspectos más notables; las incompatibilidades más violentas entre los individuos y los grupos surgen de los conflictos en los sistemas de valor. Todos los sistemas de valor son conscientes; son los resultados finales de un complejo de constelaciones profundamente arraigadas en factores inconscientes”<sup>6</sup>.

y se aprenden en la infancia y la niñez por medio de la educación. Esta, en el sentido más limitado, al igual que la enseñanza inicial recibida por el niño en el seno familiar y el posterior aprendizaje de habilidades, conocimientos y valores de grupo, se produce en las primeras etapas del desarrollo individual.

En la adaptación del hombre juegan papel muy importante todas las adquisiciones de la infancia, sus experiencias, aptitudes, conocimientos, personalidad

e inteligencia. Todo esto hace parte de su individualidad. El hombre vive en constante interacción con su medio ambiente. En esta interacción busca su desarrollo, su preparación y bienestar. Este es un proceso continuo e individual, enmarcado en un ámbito social y cultural que determina las posibilidades y características de cada persona.

Siendo el sujeto de este trabajo el estudiante universitario, es necesario dar un vistazo a dos factores que intervienen en el mayor o menor grado de desadaptación:

### 1. Cambio de ambiente.

Todo cambio de ambiente exige cambio o modificación de los patrones adaptativos. El paso del bachillerato a la universidad exige del estudiante una modificación o una adecuación de sus patrones de conducta; aunque en el mejor de los casos tenga un sistema efectivo de estudio, un núcleo de intereses definido, una orientación de sus actividades que le permitan la culminación de ese nivel educativo, no los puede transferir, sin modificaciones, al ambiente universitario, ya que no existen ni identidad de situaciones, ni el grado de complejización del conocimiento es el mismo. Cuando existen dificultades, y esto es lo más frecuente, es de esperar que en lugar de disminuirse, se incrementen a medida que el ambiente se hace más complejo.

Se ha dicho que el cambio de ambiente es un factor que interviene en el mayor o menor grado de desadaptación, pero no se ha explicado por qué. Basta con examinar algunos aspectos, los más importantes de este problema:

El tipo de relaciones interpersonales y la forma como se establece el control de grupo son fundamentalmente diferentes en el bachillerato y en la universidad. En el bachillerato hay una relación permanente, si se quiere íntima, alumno-profesor, hay una actitud

<sup>6</sup> Kardiner, A.: *Fronteras Psicológicas de la Sociedad*. México, Fondo de Cultura Económica, 1ª edición, 1965, p. 271.

paternalista de éste hacia a aquél. El control del individuo se hace a través de normas disciplinarias de tipo formal-personal. El estudiante debe cumplir un reglamento que cubre todas sus actividades dentro de un espacio limitado, y cuya violación tiene sanciones pre-establecidas de aplicación inmediata, ante lo cual tiene dos alternativas: o cumple el reglamento para no obtener sanción, o si lo infringe, busca la fórmula aceptada de evadirla.

El grupo de amistades se ha afianzado en el transcurso de los años anteriores y muchas veces desde la primaria. Bien es sabido cuán influyentes en la formación de la personalidad y la conducta son los grupos relativamente pequeños caracterizados por la intimidad y cuánto más eficaces son en cuanto den al individuo un sentido de seguridad dentro del grupo.

La conducta del individuo está controlada directamente por la presencia física del profesor o del personal de la institución y, además, por la presión de grupo que apela a medidas que van desde el ridículo hasta la emulación.

En la universidad la relación alumno-profesor es impersonal, esporádica, carente de calor emotivo, es estrictamente académica; el profesor solamente conoce al alumno a través de su clase y rara vez tiene la oportunidad de observarlo en situaciones diferentes; los problemas personales casi nunca llegan a su conocimiento. El estudiante debe aprender a no mezclar sus problemas con cuestiones académicas, pero esto es algo muy difícil de lograr y exige un buen grado de madurez emocional.

Como en la universidad el grupo se "abre", pierde sus características de intimidad y, por consiguiente, disminuye su efectividad en el control del individuo a través de contactos personales; se hace necesario, entonces, un control de tipo formal-impersonal: el estudiante tiene un reglamento por cumplir, con sanciones pre-establecidas y de aplicación mediata; puede cumplirlo o no,

pero en este último caso, son las consecuencias de su conducta y su responsabilidad los medios que obran como canalizadores de las normas establecidas. Su conducta no está regulada ni por la presencia del profesor, ni por sanciones inmediatas; solo se le coloca formalmente al margen, excluyéndolo del grupo universitario, cuando el incumplimiento del reglamento sobrepasa cierto grado de flexibilidad y tolerancia que ha sido determinado de antemano.

Su antiguo grupo de amistades (del bachillerato) se pierde o se diluye en el espacio, debe reorganizar otro; el problema es cómo y qué determina su elección, si tiene o no la madurez para hacerla y, lo más importante, si es efectiva como factor de adaptación.

La transición ambiental del bachillerato a la universidad está lejos de ser paulatina: provoca pérdida de seguridad, ansiedad ante lo imprevisible, trastornos en la esfera emotiva y desencadena una serie de problemas personales que muestran diferentes grados de desadaptación.

## 2. *Período evolutivo.*

Si se entiende por adolescencia la época en la cual se logra una identidad independiente y autónoma, en otras palabras, el período de socialización en el cual la meta universal del adolescente es la adquisición de las pautas del adulto, no es errado afirmar que el universitario de los primeros años no ha superado su adolescencia y que todavía precisa del cumplimiento de las tareas evolutivas de:

- aceptar los cambios físicos,
- lograr un carácter maduro en sus relaciones sociales con ambos sexos,
- llegar a ser personalmente independiente de los padres y de otros adultos,
- elegir una ocupación y capacitarse para cumplirla,

— prepararse para el noviazgo y el matrimonio,

— iniciarse en las responsabilidades cívicas, y

— lograr una identidad personal a través del desarrollo de su ideología moral y política.

Si se analizan las tareas enumeradas, se puede deducir que, a excepción tal vez de la primera, todas las demás tareas demandan del estudiante adolescente ingentes esfuerzos en los que consume energía, sobre todo si se tiene en cuenta que la preparación académica en la que está empeñado está íntimamente ligada a ellas.

El estudiante que llega a la universidad, por ingresar a una etapa de transición tan definitiva en su vida, por pertenecer a una institución que en nuestra sociedad juega un papel tan importante, y ante el cual es tan difícil tomar una posición adecuada, tiene que utilizar sus capacidades adaptativas para evitar el fracaso. Esto representa un esfuerzo tan grande que para muchos llega a ser insalvable, especialmente cuando llegan a la universidad con deficiente grado de instrucción o sin la madurez y estabilidad emocional necesarias; en estos casos las adaptaciones precarias son frecuentes, al igual que el surgimiento e incremento de problemas que no pueden resolverse sin ayuda oportuna y adecuada. Todo esto se traduce en una disminución del índice de retención universitaria y, en cierto sentido, en un aumento del índice de desempleo.

En el problema de la retención universitaria es necesario tener en cuenta tres categorías de estudiantes:

La primera, que hace una relativa minoría, está constituida por los estudiantes que logran adaptarse a la vida universitaria sin mayores complicaciones y con un manejo eficiente de su medio ambiente interno y externo.

La segunda, forma junto con la primera, la "población universitaria permanente". Está constituida por una re-

lativa mayoría, que no pudiendo calificarse en la categoría de los francamente desadaptados, tiene una adaptación tan precaria que manifiesta en una gran variedad de problemas y conflictos a nivel individual y de grupo, y evidencia la crisis que caracteriza a la universidad actualmente.

La tercera representa un porcentaje que oscila alrededor del 55% de la población que ingresa a la universidad, y que la abandona en el curso de los cuatro primeros años. Está constituida en buena parte, por los estudiantes desadaptados, agrupados bajo el calificativo de fracasados, que afectan negativamente el índice de retención universitaria y forman la llamada "población universitaria para-permanente" o población universitaria transitoria, la cual, con una serie de ayudas adicionales de tipo asistencial, potencialmente estaría en condiciones de aumentar el volumen de la población universitaria permanente.

Es numerosa la literatura que se podría utilizar para sustentar la afirmación de la crisis del estudiante universitario, pero basta contemplar su actitud ante la situación social nuestra, que va desde la hostilidad y la anarquía hasta la indiferencia, para darse cuenta de su falta de adaptación a las nuevas formas de organización social hacia las que la humanidad avanza aceleradamente. Las dos actitudes son ciertamente nocivas. Por otra parte, la crisis universal de valores y pautas culturales impacta notoriamente a la población universitaria, y es en ella donde hace uno de los más lamentables estragos.

En cuanto a la afirmación de la baja retención universitaria, las estadísticas al respecto la muestran:

En el cuadro número 1 se puede apreciar que de los 7.432 estudiantes matriculados en primer año de universidad en 1959, llegaron a 2º, en 1960, solo 4.903, es decir, el 66%. En 1961 se matricularon en 3er. año 4.243, que constituyen el 57%. En 1962 se matricularon 3.437 en 4º año, que corresponden al

46.2%, es decir, menos de la mitad de los estudiantes que ingresaron tres años antes. En 1963 se matricularon 2.843 en 5º año, que equivalen al 38%, y para 1964 solo se matricularon en 6º 1.033, que hacen un 13.9%. *Para los años 1963 y 1964 la retención está afectada por los egresados de las carreras de cuatro y cinco años, respectivamente. Igual ocurre para los años de 1964 y 1965 en el cuadro número 2.* En el primer cuadro se aprecia cómo la mayor deserción se realiza en el transcurso del primer año, lo cual puede ser un índice, entre otros, de la falta de una efectiva adaptación del estudiante que ingresa a la universidad, sobre todo si se tiene en cuenta que es bastante mayor el porcentaje que la abandona del 1º al 2º año.

RETENCION DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS  
DE LOS AÑOS 1959 — 1964

Cuadro No. 1

Año	Curso	Matrícula	Porcentaje
1959 ... ..	1º	7.432	100,00
1960 ... ..	2º	4.903	66,00
1961 ... ..	3º	4.243	57,00
1962 ... ..	4º	3.437	46,20
1963 ... ..	5º	2.846	38,30
1964 ... ..	6º	1.033	13,90

*Nota.* Estadísticas para las universidades que integran la Asociación Colombiana de Universidades (ACU): Estadísticas de la Educación Superior de los años de 1959 a 1964.

Comparando la retención de la universidad del período 1960-1965 con la del período 1959-1964, no se puede afirmar que la retención haya aumentado:

De los 7.934 estudiantes que se matricularon en primer año de universidad en 1960, solo lo hicieron al 2º año

5.321, que equivalen al 67,10%. En 3er. año se matricularon 4.372 estudiantes, que hacen el 55,70%. Si la promoción de 1º a 2º había aumentado en un 1% con relación al período anterior, para la correspondiente de 2º a 3º, en cambio, descendió en un 2% en el segundo período. En 4º año se matricularon 3.776, que corresponden al 47,60%. En 5º año se matricularon 3.150, para un 39,70%, y en 6º se matricularon 891, que equivalen al 11,20%.

En el fenómeno de la baja retención universitaria no solamente influye el factor de desadaptación; si en las páginas anteriores se le ha dado primerísima importancia, es porque el tema que desarrolla este trabajo apunta específicamente a ese problema. Sin embargo, es prudente detallar otros aspectos que influyen en el fenómeno de la liberación de cupos en la universidad, provenientes de factores diferentes al de terminación del ciclo de preparación profesional.

3. *Falta de recursos económicos suficientes para culminar la carrera iniciada.*

Es quizá la razón más aducida para explicar la deserción universitaria, aunque relativamente sea la necesidad que más asistencia recibe en la actualidad. Por esa causa se abandonan, tanto temporal como definitivamente, los estudios; muchos de los bachilleres que no son admitidos en universidades oficiales hacen un esfuerzo e inician sus estudios en universidades privadas con la esperanza de una transferencia a universidades oficiales, al final del primer año; pero como en el país no existen sistemas unificados de transferencia ni de pénsumes para una misma carrera, se ven avocados al problema de abandonar sus estudios; son realmente privilegiados los estudiantes que están en capacidad de sostener, sin privaciones, el elevado costo de la educación superior en universidades privadas.

#### 4. Falta de aptitudes para realizar estudios universitarios.

Es bien sabido que no todo aquel que termina el nivel de educación media puede terminar el de educación superior, tal como está programada en nuestro medio; quizá el incremento de institutos de enseñanza técnica ligados más a la enseñanza secundaria que a la universitaria, resuelva el problema de quienes habiendo terminado el bachillerato, y no teniendo aptitudes suficientes para terminar estudios profesionales superiores, puedan realizar estudios profesionales medios.

Por otra parte, no todas las universidades del país poseen sistemas confiables y objetivos de selección; esta es una necesidad que apenas comienza a preocupar a las directivas universitarias. Es posible que fallas en los sistemas de selección para admisión a la universidad expliquen la liberación de cupos por falta de capacidades para terminar estudios superiores. A las fallas en los sistemas de selección se agrega la incipiente organización y desarrollo de la orientación profesional, etapa previa a la admisión en la universidad.

#### 5. Falta de formación de personal docente para la educación superior.

Estudiantes con suficientes capacidades para realizar estudios superiores quedan por fuera de la universidad por dificultades en la asimilación de conocimientos que han sido impartidos por profesores improvisados, con gravísimas fallas didácticas y con serias dificultades para transmitir el conocimiento, a lo cual se agrega fallas en los sistemas de evaluación. Las deficiencias en la docencia se hacen más notorias cuando no existe continuidad en los programas del bachillerato y la universidad, y cuando se planea un pénsum de estudios superiores con base en conocimientos que se suponen fueron adquiridos en el bachillerato.

En la búsqueda de soluciones al problema del universitario al que se ha estado haciendo referencia, no cabe la menor duda que la asistencia psicológica ha llegado a constituirse en una necesidad de primer orden, y que será uno de los servicios más valiosos para el estudiante y la universidad porque incide directamente sobre el aspecto más crítico del problema. Esta asistencia se debe dar a través de un *Servicio de Aconsejamiento Psicológico*. Hasta el presente ninguna universidad lo ha prestado debidamente organizado con personal entrenado, con funciones específicas y bien definidas. En algunas universidades hay personas que dan el servicio en forma voluntaria, pero están comprometidas con otras obligaciones; en otras, la función de dar consejo es una más de las asignadas a una persona, y en otras existe como uno más de los servicios personales dados al estudiante, pero con un carácter eventual y secundario. Finalmente, en otras se ha organizado, pero no ha sobrevivido.

#### B. Justificación del Servicio de Aconsejamiento Psicológico.

La justificación del servicio puede hacerse desde cuatro puntos de vista:

##### 1. Social.

La estabilidad y el progreso de una sociedad dependen de la acertada ubicación del individuo como trabajador, sin excluir la posibilidad de adaptación de un individuo a diferentes tipos de trabajo. Ya se vio cómo la sociedad le impone, entre otras, el cumplimiento de las tareas evolutivas de "llegar a ser personalmente independiente de los padres y de otros", y de "elegir una ocupación y capacitarse para cumplirla".

Esta relación individuo-sociedad es recíproca, y si, por un lado, la sociedad exige al individuo, a su turno, no des-

conoce la importancia que tiene el ayudar a sus miembros a desarrollar hasta el máximo sus capacidades; objetivo que cumple a través de instituciones educativas y de trabajo. Para las primeras, la principal función es preparar gente para las actividades del adulto; para las segundas, proveer tal variedad de campos de trabajo y especialización de funciones que brinden suficientes oportunidades para que cada individuo pueda dar su máxima y mejor contribución a la sociedad; tanto las instituciones educativas como las de trabajo están interesadas en un mejor y mayor rendimiento.

Las actividades, y paralelamente el éxito de quienes las realizan en cada uno de estos dos tipos de instituciones, están estrechamente relacionados: el éxito del estudiante contribuye al éxito del plan educativo y al desarrollo de la organización de la institución; si se conoce el record de un estudiante, más tarde podría orientársele hacia un trabajo efectivo. Si a través del trabajo académico, el estudiante ha formado ciertos patrones de conducta, éstos pueden transferirse más tarde a su trabajo profesional u ocupacional.

*Un buen aconsejamiento se traduce en una mejor adaptación, en una buena ubicación en el ciclo de estudios de formación profesional, y en una mayor productividad.*

## 2. Educativo.

Las instituciones educativas se han establecido con el objeto de realizar los fines que se propone una sociedad, y con tal propósito se educan sus miembros. Generalmente se tiene el concepto de que si al estudiante se le imparte cierto grado de instrucción, se le capacita para ser útil a la sociedad. Sin embargo, raras veces se pregunta:

— ¿Está el estudiante preparado para recibir uno u otro tipo de educación?

— ¿Tiene las herramientas y conocimientos necesarios para progresar en su trabajo académico?

— ¿Posee un método efectivo de estudio?

— ¿Cuál es su motivación?

— ¿Cuáles son sus condiciones físicas y emocionales?

— ¿Qué factores extrauniversitarios afectan su salud física y mental?

En consecuencia, la planeación de la educación suele dejar de lado aspectos muy importantes del aprendizaje. Se enseña, y el estudiante aprende, una serie de conocimientos. Pero si se entiende por Educación una capacitación integral del individuo para un desempeño útil, es evidente que los objetivos educativos han minimizado lo que se refiere a aprendizaje de conductas. Se dice que en el proceso de adaptación y aculturación de un individuo, éste aprende las pautas y normas de su grupo, y para ello necesita, como para los conocimientos, de un proceso de enseñanza.

De hecho, el aconsejamiento es un proceso de enseñanza; cuando el aconsejamiento tiene éxito, el aconsejado aprende una nueva y mejor relación consigo mismo y con el mundo en el cual vive. El Servicio de Aconsejamiento Psicológico puede ayudar al estudiante a realizar muchos aspectos de la conducta, biológicamente determinados y que se modifican por influencias culturales (patrón e intensidad de las expresiones emocionales, modos de la actividad sexual, manejo de la autoconservación). Puesto que el aconsejamiento psicológico puede interpretarse como una guía personal de la conducta del aconsejado en sus incesantes intentos para hacerla adecuada, primero en la relación consejero-aconsejado, y después por transferencia, en cualquiera otra relación, el consejero ayuda y enseña al aconsejado a percibir y a explorar más adecuadamente sus relaciones con el ambiente.

*Desde el punto de vista educativo, se justifica un Servicio de Aconsejamiento Psicológico ya que se hace necesario satisfacer la necesidad de enseñar a quien lo necesite, formas de conducta adecuadas, así como se le imparten conocimientos que persiguen completar una instrucción que lo capacita para realizar una actividad.*

### 3. Psicológico.

Muy ligado al anterior, puesto que si a la pedagogía interesa cómo y qué debe enseñarse, a la Psicología incumbe determinar cuáles son las condiciones individuales específicas que interfieren la efectividad de la enseñanza y el aprendizaje.

Aun cuando los individuos poseen características biológicas comunes, éstas se modifican por la acción del medio ambiente, con la consiguiente aparición de las diferencias individuales; es necesario tener en cuenta, entonces, diferencias de rasgos, habilidades, intereses; también de desarrollo físico, mental y emocional.

Como la organización de la personalidad se basa en la comprensión progresiva de la naturaleza y función de las percepciones del individuo, así como del instante en que ocurren, los factores que afectan la percepción son variables del proceso de Aconsejamiento.

“Para entender y controlar el proceso de Aconsejamiento es necesario entender y controlar los factores que estimulan o inhiben la percepción; por consiguiente, es necesario tener en cuenta que:

a) La percepción es función del estado físico del organismo en el cual ocurre.

b) La percepción toma tiempo; la percepción efectiva requiere suficiente duración para que los estímulos sean captados.

c) La percepción no puede ocurrir fuera de la experiencia. La oportunidad para percibir puede ser de carácter concreto o puramente simbólico.

d) La percepción es función de los valores y metas del individuo, y tiene un efecto selectivo en el campo de las percepciones individuales.

e) La percepción es función del concepto que de sí mismo posee quien percibe.

f) La percepción se afecta seriamente con experiencias amenazantes...”<sup>7</sup>.

Si la eficacia del aprendizaje depende de las habilidades personales, de las condiciones físicas y mentales, y sobre todo de que dichas habilidades y condiciones coincidan con oportunidades de aprendizaje, y

Si el individuo tiene un concepto de sí mismo y tiende a actuar de acuerdo con éste, una ayuda psicológica personal al estudiante podría mejorar las condiciones específicas para lograr una buena adaptación y un buen rendimiento.

### 4. Económico.

Podría pensarse que si el costo de la deserción universitaria es tan elevado, cualquier esfuerzo orientado a disminuir el efecto de una de las causas, es por lo menos bien intencionado.

Más directamente el Servicio de Aconsejamiento Psicológico incidiría sobre los problemas de adaptación, pero indirectamente también sobre otros factores de la deserción.

Si por una parte existe una fuerte tendencia a aumentar las posibilidades de educación superior, con el fin de que cada año sea mayor el número de universitarios, es por lo menos razonable que paralelamente se aumenten los esfuerzos por controlar la deserción estudiantil.

No cabe la menor duda que un Servicio de Aconsejamiento Psicológico basado en la comprensión de los problemas estudiantiles por parte de directivas y docentes universitarios, y por parte del mismo estudiante, propiciaría el aumento del índice de retención universitaria.

<sup>7</sup> Fullagan y otros: Reading for Educational Psychology, p. 67.

A título informativo se incluyen en este trabajo algunos datos sobre costo de la deserción para los cuales se tomaron 13 de las universidades afiliadas a la ACU, que ofrecían los datos necesarios para calcular el costo promedio por alumno, entre los años 1963 - 1966. En el presupuesto están comprendidos solo los gastos de funcionamiento, discriminados así: Servicios personales, Gastos generales, Transferencias (cuadro número 3).

En el año de 1963 el presupuesto de funcionamiento para las 13 universidades fue de \$ 98.689.042.00. La matrícula total en las mismas universidades fue de 19.004. El costo promedio por alumno en ese año y en las mismas universidades fue de \$ 5.193.06 (presupuesto dividido por matrícula total). Si la deserción estudiantil entre 1º y 2º años (1963 a 1964) fue de 2.146, el costo total de la deserción estudiantil en esas universidades ascendió a \$ 11.144.306.76.

En 1964 el presupuesto para funcionamiento de las 13 universidades fue de \$ 127.976.639.00. La matrícula total fue de \$ 21.091. El costo promedio por

alumno fue de \$ 6.067.83. La deserción estudiantil, 608, costó \$ 3.689.240.64.

Para 1965 el presupuesto de funcionamiento ascendió a \$ 170.959.208, si la matrícula total fue de 24.205 estudiantes y el costo promedio fue de \$ 7.062.97, el valor de la deserción, 553 estudiantes, totalizó \$ 3.905.822.41.

En el cuadro número 4 se aprecia la deserción entre el 1º y el 2º año para el período 1963 a 1966, y el costo de la misma. Entre 1963 y 1964 la deserción fue de 2.146 estudiantes y costó \$ 11.144.306.76. Entre 1964 y 1965 se retiraron 2.522 estudiantes de los que habían ingresado a 1º. El costo de esta liberación de cupos fue de \$ 15.303.067.26. De los que ingresaron a primer año en 1965 se retiraron 3.288, cuyo costo fue de \$ 23.223.045.36.

En los cuadros 3 y 4 se puede apreciar cómo en los últimos 7 años la situación no ha mejorado. No es paradójico pensar que un Servicio de Aconsejamiento Psicológico organizado y atendido técnicamente, influirá positivamente en la disminución de las cifras de deserción.

#### COSTO DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL ENTRE LOS AÑOS DE 1963 — 1966

Cuadro No. 3

Año	Presupuesto (1)	Matrícula total (2)	Matrícula por curso				Costo/ alumno	Deserción	Costo de la deserción
			1º	2º	3º	4º			
1963	98.689.042	19.004	6.624				5.123.06		
1964	127.976.639	21.091		4.478			6.067.83	2.146	11.144.306.76
1965	170.959.208	24.205			3.870		7.062.97	608	3.689.240.64
1966	219.518.358	26.146				3.317	8.395.86	553	3.905.822.41

NOTAS: (1) ACU: Plan Básico de la Educación Superior en Colombia.

(2) ACU: Estudios para el planeamiento de la educación superior, 1963, 1964, 1965.

COSTO TOTAL DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL ENTRE 1º Y 2º AÑOS  
1963 — 1966

Cuadro No. 4

Año (1)	Matrícula por curso (2)						Deserción	Costo total de la deserción (1)
	1º	2º	1º	2º	1º	2º		
1963	6.624							
1964		4.478	7.826				2.146	11.144.306.76
1965				5.304	8.993		2.522	15.303.067.26
1966						5.705	3.288	23.223.045.36

NOTAS: (1) ACU: Plan Básico de la Educación Superior en Colombia.  
(2) ACU: Estudios para el planeamiento de la educación superior, 1963, 1964, 1965.

### C. Definición de Aconsejamiento Psicológico.

Aconsejamiento es un término que tradicionalmente ha descrito un proceso, mediante el cual se consigue cierta guía o información sobre determinada actividad, posibilidad o situación; después ha involucrado situaciones en las cuales la persona a quien se pide consejo puede hacer sugerencias sobre el tópico consultado; posteriormente, ha incluido también, un proceso mediante el cual se interpreta el significado de la conducta de quien pide consejo.

Así, la palabra *Aconsejamiento* ha venido a tener tal variedad de significados que ha sido imposible utilizarla sin un calificativo: se habla de Aconsejamiento Psicológico, Aconsejamiento Clínico, Aconsejamiento Psiquiátrico, Aconsejamiento Académico; donde cada uno de estos calificativos describe el proceso de aconsejamiento en un campo diferente.

“Ha existido una tendencia a usar el término Aconsejamiento para entrevistas más fortuitas y superficiales, y reservar el término Psicoterapia para contactos más completos y prolongados, dirigidos hacia una reorganización más profunda de la personalidad. Si pue-

de haber alguna razón para esta distinción, es también absolutamente cierto que el Aconsejamiento más completo y exitoso es indistinguible de una psicoterapia intensa y fructífera”<sup>8</sup>.

Según las consideraciones anteriores, se tratará de establecer las características esenciales del Aconsejamiento, a partir de diferentes definiciones, y analizando las notas comunes, se tratará de hallar las particularidades de su significado.

Glen F. Smith lo define como:

“... esencialmente un proceso en el cual el consejero asiste al aconsejado para que pueda interpretar hechos que se relacionan con una decisión, un plan, una adaptación que el aconsejado necesita realizar”<sup>9</sup>.

Williamson y Foley:

“... como una relación cara a cara en la cual, por razón de su entrenamiento y habilidad o porque inspira confianza, una persona

<sup>8</sup> Rogers, C. R.: *Counseling and Psychotherapy*. Boston, Houghton Miffling Company, 1942, p. 3.

<sup>9</sup> Smith, G. F.: *Counseling in Secondary Schools*. En *Peters, H. J.: Guidance: Program Development and Management*, Columbus, Ohio, Charles E. Merrill Books, 1963, p. 139.

ayuda a otra a ver, percibir, aclarar y solucionar sus problemas de adaptación”<sup>10</sup>.

### Hahn y McLean:

“... un proceso que ocurre en una relación ‘uno a uno’ entre un individuo preocupado por problemas que no puede resolver solo y un profesional con experiencia y preparación suficientes en la técnica de ayudar a otros en la solución de problemas personales”<sup>11</sup>.

### Según Arbuckle:

“... es un proceso que ocurre en la relación de dos personas. Es la única relación en la cual un individuo llamado cliente comienza a ver cosas que nunca había visto, comienza a realizar esfuerzos que ni sospechaba pudiera realizar, de tal manera que puede ver y aceptar lo implacentero y comienza gradualmente a ver un mundo nuevo y luminoso”<sup>12</sup>.

### Pierson y Grant afirman:

“... el Aconsejamiento en la universidad podría ser un servicio profesional prestado por un consejero responsable del beneficio del aconsejado, y cuyo propósito sería ayudarle a percibir, clarificar, aceptar y manejar sus problemas”<sup>13</sup>.

### Los autores citados coinciden en:

1º Describirlo como un *proceso*, esto es, un hecho no acabado; un hecho que se modifica en el tiempo y se desarrolla progresivamente en busca de un objetivo.

2º Considerarlo como una *relación especial entre dos personas* (el consejero y el aconsejado) y, además, como una *relación cara a cara*, una relación que necesita de la presencia física y total de dos personas. Pierson y Grant dan otro matiz:

<sup>10</sup> Williamson, E. G. y Foley J. D.: Counseling and Discipline. Ibidem.

<sup>11</sup> Hahn, M. E. y McLean, M. S.: Counseling Psychology. Ibidem.

<sup>12</sup> Arbuckle, D. S.: Counseling: An Introduction. Ibidem.

<sup>13</sup> Pierson, G. A. y Grant, C.: The Road Ahead for the School Counselor, Ib., p. 140.

“... es una relación única que excluye la participación de todo otro individuo diferente del consejero y el aconsejado”<sup>14</sup>.

3º Describirlo como una *situación de ayuda*; una situación en la cual alguien se apoya en alguien.

4º Entender su objetivo como una *búsqueda de soluciones* a los problemas del aconsejado para que su conducta sea efectiva y adaptativa.

5º Describir al consejero como un *profesional preparado, hábil y con experiencia*, y al aconsejado como una persona con dificultades adaptativas y enfrentado a situaciones que no puede resolver o ante cuya solución duda.

Se entiende por *Aconsejamiento Psicológico* el proceso de una relación directa e interpersonal entre un individuo que busca una mayor comprensión de sí mismo o de su medio, y un consejero profesional, especialmente preparado para dar la ayuda necesaria, con la cual el aconsejado logra tal comprensión. Sus objetivos principales son: resolver el problema que ha motivado la consulta y lograr que el aconsejado se comprenda a sí mismo, se adapte satisfactoriamente a las múltiples situaciones en que debe vivir, desarrolle la habilidad suficiente para tomar sus propias decisiones y resolver sus problemas personalmente, y sea útil a la sociedad.

El consejero ayuda, apoya al estudiante, pero no lo reemplaza en sus responsabilidades. El Aconsejamiento Psicológico básicamente es un proceso de aprendizaje de conductas efectivamente adaptativas y satisfactorias. Su fundamento es el conocimiento y la comprensión correctos de las condiciones (personalidad, inteligencia, aptitudes, intereses, tipo de vida) del aconsejado y de su medio ambiente. Obviamente esto no se logra sino en una atmósfera de seguridad y de confianza que permita una excelente comunicación.

<sup>14</sup> Ibidem., ibdem.

## CAPITULO SEGUNDO

### PROBLEMAS DEL UNIVERSITARIO

Problema como objeto de Aconsejamiento Psicológico.— Clasificación de los problemas.  
Dificultades encontradas en la determinación del tipo y frecuencia de los problemas.  
Problemas encontrados en la población universitaria.

#### A. *Problema como objeto de Aconsejamiento Psicológico.*

Problema en su sentido más amplio es una igualdad, cuyo segundo término se desconoce. Solucionar un problema es hallar ese segundo término. Trasladado al plano de la conducta, toda situación no resuelta constituye un problema.

Una de las características de la conducta es la de ser motivada o dirigida hacia un fin; no siempre la conducta motivada logra sus objetivos sin obstáculos; así, debe tenerse en cuenta dos diferentes aspectos:

Primero, cuando el mismo fin de la conducta está vedado por factores físicos o psicológicos (un individuo que necesita satisfacer la necesidad de alimentarse y no puede hacerlo porque no tiene dinero o porque teniéndolo, no siente deseos de comer), y

Segundo, cuando el fin de la conducta está obstruido al existir varias alternativas y no saber elegir una (para un caso análogo al anterior, aquel que no sabe si comer un alimento que le dis-

gusta pero es adecuado u otro que le agrada pero es inadecuado).

La mayor parte de la rutina diaria es una conducta ininterrumpida, en la cual el individuo aplica las respuestas aprendidas en situaciones familiares o habituales. El problema aparece cuando surge en la situación un elemento de variabilidad.

Los problemas habituales generalmente no pasan de ser superficiales y pueden ser tan simples como a primera vista aparecen; pueden ser pequeños obstáculos entre la necesidad y la satisfacción, que el individuo puede aprender a salvar por ensayo y error, y pueden tener tal gravedad, que hacen necesaria la ayuda del consejero.

La gravedad de un problema no está determinada solamente por su naturaleza, sino mucho más por la estructura de la personalidad de la cual depende su manejo:

A una persona "normalmente estable" una situación problemática puede llevarla temporalmente a manifestaciones de ansiedad, falta de concentración, sensación de desasosiego, pero con el trans-

curso del tiempo, tal persona resuelve su problema con o sin ayuda, después de lo cual puede volver a sus ocupaciones habituales; puede ser capaz de entender, aceptar sus problemas y hallar formas para manejar las situaciones problemáticas y las condiciones que tabican la satisfacción de una necesidad. En una persona menos estable, esa misma situación puede desencadenar cambios bruscos y persistentes en la actitud, manifestaciones de ansiedad incontrolables, inseguridad, indecisión e ineficacia notorias en su rendimiento habitual y, además, la solución del problema depende mucho más del tiempo y de la ayuda de otros.

*Por lo tanto, las manifestaciones no habituales de la conducta pueden ser un simple reflejo de las condiciones no habituales o pueden traducir un disturbio más o menos profundo de la personalidad.*

Para lo expresado hasta ahora, surge la pregunta: ¿Cuándo una situación problemática es objeto de aconsejamiento?

Obviamente, parece que ello está determinado por la gravedad del problema, y ésta lo es, por condiciones estructurales de la personalidad; cuando la solución encontrada a un problema no es correcta, el individuo se ve forzado a variar sus formas de respuesta para encontrar otra solución; a veces la variación no es eficaz, ya sea porque carece de suficiente motivación para lograrla o porque su escasa capacidad no le permite intentar otras formas de respuesta; entonces se le impone la necesidad de buscar consejo y ayuda en otros. Unas veces comenta su situación con personas cercanas a las cuales tiene confianza y de quienes espera obtener ayuda; otras se abandona sin hacer nada por él, se desinteresa de su situación y continúa viviendo en medio de sus conflictos que no siempre percibe y siente con la misma intensidad, pero que de

todas formas disminuyen su rendimiento, su sensación de bienestar y sus posibilidades de adaptación.

Una frustración no se constituye en conflicto si el individuo tiene otras fuentes de satisfacción, de éxito, de estímulos y de intereses; pero cuando el individuo tiene pocos recursos y escasas formas de variación de respuestas, una frustración relativamente moderada puede asumir serias proporciones. Una situación conflictiva interesa núcleos más profundos.

“Se conoce como conflicto psíquico el dilema en el cual el individuo es impulsado por fuerzas mentales incompatibles e irreconciliables, y por impulsos y necesidades de la personalidad que compiten entre sí”<sup>15</sup>.

Para considerar una situación como objeto de aconsejamiento psicológico, no basta comprobar la existencia de una dificultad en su solución, pues ello es algo frecuente en la vida diaria y constituye el llamado problema “normal”, sino que es indispensable que exista un grado suficiente de preocupación, ansiedad o falta de control.

Hay, además, otros factores importantes para tener en cuenta:

Primero, el significado que para el individuo tienen los síntomas con los cuales expresa su problema.

Segundo, si las causas básicas del problema son la expresión de la estructura de la personalidad, de factores de inestabilidad, de insatisfacción o son formas de agresión.

Tercero, si el problema en sí motiva al individuo a buscar formas de respuesta, le dan cierta madurez y capacidad de lucha.

Por lo tanto, *no se puede catalogar toda situación no resuelta como motivo de aconsejamiento psicológico sin análisis previo*, pues se corre el riesgo de que al circunscribir verbalmente el problema, se generalice tanto que en ello

<sup>15</sup> Noyes y Kolb: Op. Cit., p. 48.

se incluyan aspectos y hasta situaciones totales que no necesitan, realmente, aconsejamiento.

## B. Clasificación de los problemas.

Pueden intentarse diversos tipos de agrupación tomando diferentes bases para ello; aunque la tarea es difícil porque, generalmente, un problema puede catalogarse simultáneamente en varias categorías, dada su complejidad.

### 1. Teniendo como base la causa:

a) *Problemas económicos*: aquellos que se desencadenan por la falta de recursos económicos. Por ejemplo, cuando el estudiante trabaja para costearse sus estudios y las actividades de trabajo interfieren en el buen desempeño académico.

b) *Problemas educacionales*: los derivados de la falta de preparación académica, de la discrepancia entre los conocimientos adquiridos y los exigidos, de sistemas no efectivos en los hábitos de estudio, de discrepancias entre el rol que se puede desempeñar y el que se cree que se debe desempeñar.

c) *Problemas vocacionales*: los resultantes de la incorrecta ubicación del estudiante dentro del campo de formación profesional.

d) *Problemas socio-emocionales personales*: los resultantes de personalidades conflictivas e inmaduras. Por ejemplo, conflictos de tipo sexual, religioso, relaciones inter e intra personales, asociados o no a falta de seguridad.

e) *Problemas familiares*: los causados por discrepancias entre el rol del estudiante en su familia y en la universidad; los asociados a problemas de autoridad paterna o materna; los ocasionados por constelaciones familiares difíciles o atípicas

f) *Problemas físicos*: los resultantes de limitaciones físicas, sensitivo-sensoriales; de salud física deficiente, de estados agudos de desnutrición y fatiga.

Esta clasificación relaciona las clases de obstáculos encontrados en la solución de un problema y lo define en función de esa barrera.

### 2. Teniendo como base el significado de la conducta del individuo y para fines de diagnóstico:

a) *Problemas de dependencia*: aquellos que se caracterizan por una actitud pasiva y una falta de decisión personal, ante casi cualquier situación que necesite resolverse. Tienen problemas de dependencia aquellos individuos que no han aprendido a resolver, por sí mismos, sus problemas; generalmente consultan a una y otra persona la solución más adecuada, así se trate de problemas relativamente fáciles o triviales.

b) *Problemas por falta de información*: aquellos derivados de la falta de contacto con el medio ambiente para utilizarlo en beneficio propio; se originan básicamente en falta de información que coloca al individuo en posibilidad de resolver un problema específico. Es posible que surjan de dificultades para conocer y utilizar el medio ambiente; en este caso no se trata de incapacidad para aceptar la responsabilidad de una decisión, sino del desconocimiento del instrumento ambiental que la haría posible.

c) *Problemas de origen conflictivo*: los surgidos por diferencias de roles antagonicos; rol de hijo mayor y de estudiante mediocre; rol de estudiante y de vendedor ambulante, rol sexual troquelado en el ambiente familiar y rol sexual impuesto por el grupo de amistades.

d) *Problemas de ansiedad*: aquellos en donde el individuo se ve forzado a elegir entre varias situaciones igualmente inconvenientes o igualmente conve-

nientes, y donde, además, el estado previo a la decisión va acompañado de un grado tal de ansiedad, que es imposible la evaluación objetiva del problema y la decisión oportuna y efectiva.

3. *Teniendo como base la finalidad diagnóstica:*

a) *Problemas de adaptación:* causados por falta de seguridad, falta de información, por aprendizaje social y emocional inadecuados, por conflictos inter y/o intrapersonales.

b) *Problemas de dependencia y de conflictos de orden cultural:* además de los de dependencia, estarían incluidos aquí todos aquellos problemas, con manifestaciones de conflicto, ante la toma de conciencia de una ideología moral, religiosa o política.

c) *Problemas de ansiedad:* generalmente, una buena proporción de ellos caen dentro del campo clínico-psiquiátrico, más bien que dentro del Aconsejamiento Psicológico.

Estos dos últimos tipos de clasificación agrupan los problemas en función de las características y significado de la conducta individual y están destinados, más que todo, a orientar al consejero respecto de la conducta a seguir en cada caso, según pueda clasificarse dentro de una u otra categoría.

4. *Teniendo en cuenta la fuente del problema:*

a) *Problemas básicamente situacionales:* cuando se suscitan, más que todo, por la presión de ciertas situaciones críticas y específicas del medio ambiente, y que desaparecen con un cambio favorable de ambiente.

b) *Problemas básicamente estructurales:* resultantes de la organización interna de la personalidad, son la consecuencia del manejo del medio ambiente de acuerdo con patrones estructurales que resultan problemáticos o inaceptables para el núcleo socio-cultural del

estudiante, se trate o no del medio universitario.

Un problema clasificado como económico (según la causa) podría muy bien ser situacional o estructural, y en cada uno de estos casos, tratarse de problemas diferentes: podría tratarse de un problema situacional-económico, cuando el estudiante carece de medios suficientes para costearse alojamiento, alimentación y vestuario; mientras que se trataría de un problema estructural-económico cuando no atañe a la falta de medios económicos, sino a las limitaciones de la habilidad para balancear ingresos y egresos o por incapacidad de distribuirlos correctamente en la satisfacción paralela de necesidades de recreación, alimentación, vivienda y otras.

Los problemas situacionales desaparecen o se controlan cuando hay un cambio favorable del medio ambiente; generalmente no llegan a ser motivo de aconsejamiento psicológico prolongado, porque el medio puede tener un cambio favorable o porque el aprendizaje de pautas y maneras de actuar se torne más probable o porque se obtienen los medios y la información necesarios para resolverlos; en cambio, los estructurales son mucho más serios y necesitan de aconsejamiento prolongado y muchas veces de terapia más profunda.

La clasificación en problemas situacionales y estructurales es más general que cualquiera de las anteriores; se hace básicamente teniendo en cuenta la relación medio ambiente-personalidad y debería acompañar, simultáneamente, a las anteriores clasificaciones.

Lo más probable es que ninguna de las clasificaciones propuestas sea utilizable con exclusividad, y que un problema sea tan complejo que requiera clasificación simultánea en diferentes categorías de una misma agrupación o de varias. Hay problemas más fácilmente determinables que otros, pero lo esperado es que un mismo problema pueda ser visto con matices diferentes y con diversos grados de gravedad.

### C. *Dificultades encontradas en la determinación del tipo y frecuencia de los problemas.*

La encuesta como técnica de investigación debe emplearse después de conocer sus limitaciones particulares en cada campo por investigar. Es un instrumento fácil de usar, útil y que permite recoger en tiempo más o menos corto, datos que dan noticia muy aproximada de un fenómeno fácilmente cuantificable; se le puede utilizar con relativa seguridad cuando las variables cualitativas pueden categorizarse con referencia a criterios fácilmente objetivables; en estos casos, permite una acertada interpretación de los datos; pero debe emplearse con cautela cuando se investiga sobre variables de especial carácter cualitativo y, sobre todo, cuando lo cuantificable depende de lo calificable.

Como se ha esbozado, la determinación de la existencia y tipo de un problema es tarea compleja; además, difícil de hacer con técnicas de investigación como los "cuestionarios" porque existen dificultades, tanto para su elaboración como para su diligenciamiento.

Por ejemplo, si al tratar de encontrar la existencia de problemas de relaciones interpersonales se preguntara:

¿Tiene dificultades de relación con sus familiares o con las personas con quienes convive? SI... NO...

Solo se averiguaría el sentido de la dificultad: positiva o negativa; y no se discriminaría si con los familiares o con las personas con quienes convive. Por otro lado, la palabra *dificultad* puede tener diferente contenido semántico en quien elabora el cuestionario y en quienes lo llenan; y aun haciendo caso omiso de esto y establecida la dificultad, no se averiguaría en qué grado existe ni cómo la maneja el individuo.

Podría mejorarse la pregunta en dos sentidos: primero, haciendo de una proposición doble, dos simples; y segundo,

estableciendo un sistema de discriminación de grados de ansiedad, así:

¿Tiene dificultades de relación con sus familiares? SI... NO...

En caso afirmativo señale el grado en que esto le preocupa: Muy bajo... Normal... Muy alto...

¿Tiene dificultades con quienes convive? (diferente de sus familiares): SI... NO...

En caso afirmativo señale el grado en que esto le preocupa: Muy bajo... Normal... Muy alto...

En cuanto a esta pregunta, excluyendo el contenido semántico de *dificultad*, el registrar la contestación afirmativa o negativa, no da una muestra objetiva de existencia o ausencia de dificultad, puesto que cualquier percepción, aun la de sí mismo, es función de los valores y metas del individuo, del concepto que de sí mismo posee y depende de oportunidades de percepción reales o simbólicas.

En cuanto a la segunda pregunta, es imposible asegurar que todas las personas que la aborden tengan la misma unidad de medida para precisar uno de los tres grados de preocupación; siendo probable que ello estuviera condicionado por factores estructurales de personalidad, por tendencias a minimizarlo todo o a exagerarlo, cuando se contesta "muy bajo" o "muy alto", respectivamente; podría pensarse que cuando se contesta "normal", es imposible saber si existe una tendencia a catalogar las situaciones como normales por problemas de autocritica, como manifestación de fuga a la realidad o como forma de controlar la ansiedad que desencadenaría el aceptar la existencia o ausencia de preocupación al respecto; o si la respuesta corresponde realmente a un juicio objetivo y exacto sobre la realidad personal.

Por otra parte, ¿con cuáles de los familiares existe dificultades de relación? Por lo tanto, debería incluirse a continuación de la primera pregunta:

¿Con cuáles de ellos? Padre..., Madre..., Hermanos..., Otros...

Suponiendo que no existiera ninguno de los obstáculos antes mencionados, quedaría aún otro aspecto por tener en cuenta:

¿Qué manifestaciones se consideran como "dificultades de relación" y cuáles ha incluido o excluido la persona al contestar afirmativa o negativamente?

A esto se hacía referencia cuando se decía que al circunscribir verbalmente un problema, se incluían gran variedad de aspectos y hasta situaciones que realmente podrían no constituir motivo de asesoramiento psicológico. Cuando se dice que tal o cual porcentaje de universitarios tienen problemas de relación con sus familiares, se está incluyendo muchas formas de "dificultad de relación" y no se está determinando cuáles ni con quiénes específicamente.

Es más, ¿cómo se puede averiguar con un cuestionario tipo, el significado que para el individuo tienen las manifestaciones de su problema? y,

Si se pudiera encontrar la forma de agrupar en categorías dichas manifestaciones, ¿cómo saber si cada una de ellas es igualmente una forma de expresar el mismo problema?

Se podría continuar el análisis de cada una de las preguntas que usualmente se incluyen en cuestionarios de esta clase y se encontraría que a medida que se abandona la "zona superficial" del individuo para penetrar en la más íntima, las dificultades técnicas aumentarían y se perdería el control objetivo del cuestionario.

Los resultados de la investigación en este campo varían con:

—*El punto de vista del investigador*: tanto si está interesado en la causa de los problemas, como si orienta la investigación a fines diagnósticos o terapéuticos. También cuando se tiene como meta organizar servicios asistenciales o cuando se trata de detectar problemas educacionales, sociales o culturales.

—*La forma como están construidas las preguntas, núcleo al cual apuntan y objetivo que persiguen*: el resultado es diferente cuando el cuestionario contiene preguntas que tratan simultáneamente de averiguar un problema y de clasificarlo, o cuando incluye solamente una lista de síntomas o manifestaciones del problema o cuando contiene una serie de frases con las cuales se expresan los problemas, y el individuo, al señalarlas, identifica la expresión con lo que cree es su problema.

—*La época del año en que se realiza*: es probable que si la encuesta se hace a principio del año académico, los problemas más frecuentes sean los de tipo adaptativo, mientras que si se hace en época de examen, los más frecuentes sean los académicos y los de tipo de conversión; sin embargo, es posible que en cualquiera época del año se encuentren problemas de tipo emocional, conflictivo, de ansiedad, de inseguridad; es decir, de los problemas que pudieran ser más estructurales que situacionales; sin que esto quiera decir que todos los problemas emocionales, conflictivos, de inseguridad y dependencia, sean exclusivamente estructurales.

—*El nivel socio-económico al cual se dirige*: a pesar de que muchas personas aseguran que existen los mismos problemas en cualquiera de los niveles socio-económicos, las formas de expresión varían, caracterizando los niveles y dándole a un mismo problema matices peculiarísimos.

—*La universidad a la cual pertenece la población estudiantil que aborda el cuestionario*: en nuestro medio puede pensarse que una universidad, en cierta forma, coincide o pertenece a un nivel socio-económico y es posible encontrar problemas diferentes a los estrictamente socio-económicos marcados por el carácter casi personal de la universidad.

—*La fuente de información (quien llena el cuestionario)*: el estudiante, el profesor, el pedagogo consejero, el hi-

gienista mental, el psicólogo consejero, porque cada una de estas personas informa de acuerdo con su experiencia y su formación profesional. Los problemas que conoce el psiquiatra son diferentes de los que conoce el profesor o el psicólogo. Si la investigación se hace con base en los archivos de consultas privadas a psiquiatras, es de esperar que los problemas más frecuentes sean ansiedad y aun de tipo psicótico. Si se hace con base en las informaciones de profesores, es posible que la mayor frecuencia esté en los de carácter académico. El hecho de que el tipo de asistencia cause una deriva selectiva en los problemas de consulta, hace que las estadísticas no sean confiables si se tiene en cuenta una sola fuente de información.

*Por consiguiente, son variables de la frecuencia y tipo de problemas encontrados en una investigación, los expresados en los apartes inmediatamente precedentes.*

Con relación a la frecuencia de los problemas, hay aún un doble aspecto por tener en cuenta:

Cuando la frecuencia aparece sobreestimada al señalar (el estudiante) no solo los problemas que le aquejan, sino los que recuerda haber tenido, y cuando la frecuencia aparece subestimada por falta de información, interés o represión del problema, fenómeno que se observa en otros campos de la psicología aplicada.

Por ejemplo, antes de la divulgación de un programa de tipo asistencial los "casos" son pocos, pero a medida que la información se aumenta y los resultados del plan se conocen, la frecuencia va acercándose hacia su magnitud real, porque al aumentar el grado de ilustración sobre el campo en particular, aumenta el grado de conciencia e interés y las gentes tienen más confianza en comunicar su caso. Piénsese en los pro-

gramas para rehabilitación de débiles mentales.

Parece que la mejor fuente para determinar la frecuencia y tipo de problemas en una universidad en particular, es el consejero; pues él que está mucho más empapado objetivamente de esa realidad, puede suministrar datos confiables sobre cuáles son esos problemas, si la frecuencia de aparición está dentro de los límites esperados o constituye un motivo de alarma, y si los problemas pueden o no calificarse de "normales" o como objeto de Aconsejamiento Psicológico.

Por las razones expuestas se hace evidente que:

Primero, existiendo por el momento incipientes servicios de Aconsejamiento Psicológico a nivel universitario, y

Segundo, que presentando, en este caso, la técnica de la encuesta serias dificultades, se hace necesario recurrir a formas diferentes de acopio de datos y a fuentes que abarquen los diferentes factores de variabilidad, para tratar de determinar en cuáles problemas coincide la mayoría de las fuentes y a cuáles de ellos les asignan la mayor frecuencia.

También surge la necesidad de incluir para la organización de un Servicio de Aconsejamiento Psicológico esquemas generales, adaptables a formas especiales, de fichas de historia, evolución y control de casos, con el objeto de facilitar una fuente para investigaciones futuras dirigidas a comprobar la frecuencia y tipo de problemas.

Ante la necesidad de obtener información, se procedió a consultar a las personas que en una u otra forma están relacionadas con el campo del aconsejamiento psicológico: profesores, estudiantes, psicólogos, literatura y estadísticas correspondientes a los países donde el Servicio de Aconsejamiento Psicológico está organizado y, finalmente, de la propia experiencia como universitarios.

## D. Problemas encontrados en la población universitaria.

En nuestro medio, los problemas emocionales priman sobre los problemas por falta de recursos económicos; el mismo fenómeno se ha encontrado en la población estudiantil estadounidense, donde también los de orden emocional son más frecuentes que los estrictamente educacionales y vocacionales<sup>16</sup>.

### 1. Problemas de adaptación.

Los más frecuentes y los que, comúnmente, no llegan a los servicios médicos o de Higiene Mental, pero que se traducen en un malestar generalizado en la población universitaria, que brotan en manifestaciones de inconformidad, desafío a la autoridad (individualmente o en grupo), conducta evasiva o indiferente, aumento progresivo de actividades extra-universitarias no precisamente relacionadas con el ambiente académico, inestabilidad en la ubicación dentro de la formación profesional, son los llamados problemas de adaptación, que en su gran mayoría pueden atribuirse a aprendizaje emocional y social inadecuados.

Se incluyen dentro de los problemas de adaptación los derivados de la falta de información y educación sexual; de la posición individual ante la aceptación del propio sexo y de las relaciones entre los sexos; de constelaciones familiares difíciles o atípicas; de bloqueo emocional ante situaciones nuevas; de la incapacidad para distribuir efectiva y adecuadamente el tiempo en actividades recreativas y académicas; de la inseguridad al tomar posición ante la ideología moral, política o religiosa; de

la falta de patrones adecuados para manejar situaciones sociales que pueden despertar aversiones que entorpecen el entrenamiento social y, por lo tanto, un aprendizaje positivo en este sentido.

Un pequeño porcentaje de estos problemas llega al Servicio Médico, y llega en razón de su gravedad; el porcentaje más alto se queda sin atención especial (en ningún caso psicológica). La índole de ellos puede ser situacional o estructural y tienen diferentes matices de intensidad.

Estos problemas afectan la vida del estudiante sin que éste tenga conciencia clara de lo que le acontece; los admite como malestar en el mejor de los casos; le preocupa la sensación de que "algo anda mal" en él, y gradualmente se va sintiendo desasosegado, ansioso, desanimado, desorientado; generalmente culpa a la universidad, al profesor, a sus compañeros, a sus deberes universitarios, a su familia, a la sociedad; finalmente comienza a cobrar ese mal del que se siente víctima, a través de agresiones canalizadas o no, de evasiones de la realidad, de compensaciones inadecuadas y, en general, de toda una gama de conductas francamente neuróticas que convergen en una peregrinación de facultad en facultad, de universidad en universidad, de carrera en carrera, hasta terminar en el abandono temporal o definitivo de sus estudios. *Los problemas del universitario son culturales por naturaleza y, en su gran mayoría, de adaptación.*

### 2. Problemas por barreras en la satisfacción de necesidades.

Otro tipo de problema bastante frecuente, pero relativamente menos grave, son aquellos que se definen en términos de barreras en la satisfacción de necesidades.

Son menos inquietantes que los enumerados anteriormente, cuando la ba-

<sup>16</sup> McKinney, F.: *Counseling for Personal Adjustment, In Schools and Colleges*. Houghton-Miffling Company. Boston, 1958, p. 89.

rrera existe fuera<sup>17</sup> del individuo (a este caso se refiere este aparte): falta de dinero, alojamiento, comida.

En virtud de que es fácil cosificar la barrera, las soluciones a este tipo de problemas han ocupado lugar preferencial dentro de los planes de Bienestar Universitario: directas, a través de préstamos estudiantiles o indirectas, a través de residencias, cafeterías, almacenes, cooperativas, programas de recreación.

Si se tiene en cuenta que aproximadamente el 35%<sup>18</sup> de los estudiantes universitarios no tienen su familia en la ciudad donde su universidad está ubicada y que el estudiante en estas condiciones debe disponer por lo menos de \$ 1.000.00 mensuales para gastos de alojamiento, alimentación, transporte, lavado de ropa, recreación, no es necesario pensar demasiado para deducir que muy pocas familias están en capacidad de sostener este gasto. El monto promedio de los giros familiares al estudiante oscila entre \$ 300.00 y \$ 700.00 mensuales; lo cual lleva al estudiante a limitar la satisfacción de necesidades primarias, a tratar de buscar otras fuentes de ingreso o a disminuir sus egresos:

—disminuye los gastos por concepto de recreación, alojamiento y alimentación, hasta el punto de comprometer su bienestar físico y psíquico;

—busca trabajos nocturnos o diurnos, frecuentemente mal remunerados y en sitios y condiciones nocivos a su bienestar;

—vende o empeña libros de estudio e implementos de uso personal, propios o ajenos;

—cambia continuamente de alojamiento para evadir el gasto por este concepto, lo cual repercute en su seguridad emocional y le produce estados de ansiedad;

—busca créditos educativos para matrícula, sostenimiento (alimentación y vivienda) y libros<sup>19</sup>;

—busca residencias estudiantiles<sup>20</sup>.

Uno de los criterios para adjudicar las ayudas estudiantiles (créditos y residencias) es el rendimiento académico. En razón de la preocupación y ansiedad que estas necesidades despiertan, el rendimiento académico se compromete, y muy frecuentemente los solicitantes no están dentro de los límites fijados como requisito para obtener tales ayudas.

*Mientras que, por una parte, un porcentaje de los estudiantes que padece dramáticas situaciones económicas, no obtiene esas ayudas porque su propia situación interior obnubila su capacidad de contactarse con el medio para utilizarlo y le resta la seguridad necesaria para lograr ese objetivo, otro porcentaje las recibe con menos necesidad de ellas, pero con más capacidad de utilizar y aprovechar el medio.*

Se han tratado estos problemas como objeto de asesoramiento psicológico, no en virtud de la barrera a la satisfacción de una necesidad, sino precisamente por las implicaciones psíquicas que dicha barrera determina.

### 3. Problemas del rendimiento académico.

Al respecto, es necesario contemplar dos aspectos:

<sup>17</sup> Cuando la barrera existe dentro del individuo puede tratarse, ya de casos de índole conflictiva neurótica o psicótica, que dificultan la adaptación normal del individuo. Para el contenido particular de este trabajo, pueden entenderse incluidos en el aparte anterior o/y en el siguiente.

<sup>18</sup> Porcentaje estimado a partir de datos de la ACU.

<sup>19</sup> Se otorgaron al 12% de las solicitudes que se presentaron en 1965. Se incluyen en este porcentaje los préstamos del ICETEX y Bancos. Datos de la ACU.

<sup>20</sup> ACU: *Ibidem.*, las residencias estudiantiles absorbían la cuarta parte de los estudiantes que las necesitaban. Según la misma fuente, el 68% de la población universitaria vive con familiares.

Primero, cuando el bajo rendimiento académico es un problema en sí mismo, como ocurre en los casos de insuficiente capacidad mental, de falta de preparación académica, de discrepancia entre los conocimientos adquiridos y los exigidos, y los derivados de la falta de orientación profesional. Afortunadamente, este tipo de problemas ha comenzado a controlarse por medio de sistemas objetivos de selección universitaria; sin embargo, queda casi todo por hacer en cuanto a orientación profesional y sistemas de evaluación del rendimiento académico.

Segundo, cuando el bajo rendimiento académico es la resultante, el síntoma por medio del cual expresa sus problemas el universitario y la primera de sus actividades que se resiente.

Por ejemplo, el rendimiento académico disminuye cuando el estudiante tiene problemas económicos; de relaciones con los profesores, los compañeros, los familiares, las personas con quienes convive; cuando el ambiente de su residencia no corresponde con su manera de ser; cuando no sabe repartir el tiempo entre el descanso y el trabajo académico; cuando utiliza sistemas no efec-

tivos en los hábitos de estudio; cuando no ha resuelto su posición ante el propio sexo, ante el opuesto, ante la política y la religión; cuando es inseguro, inestable y emocionalmente inmaduro; en fin, cualquiera de los problemas descritos en los apartes anteriores, pueden manifestarse y detectarse a través del bajo rendimiento académico, y es lo que primero advierte el sujeto como signo inquietante, ya que se relaciona estrechamente con su condición de estudiante.

En este sentido, el problema del rendimiento académico parece ser el más frecuente y, también, por un proceso de cosificación aparece como la causa casi única del bajo índice de retención universitaria.

El bajo rendimiento académico, entendido como síntoma de otros problemas, surge cuando la labor de aprendizaje se ve interferida por factores ajenos a la relación unívoca enseñanza-aprendizaje. Algo semejante pasa con los problemas de ansiedad, acompañante inevitable de casi la totalidad de los problemas que son motivo de Aconsejamiento Psicológico.

## CAPITULO TERCERO

### ORGANIZACION DEL SERVICIO DE ACONSEJAMIENTO PSICOLOGICO

Principios básicos.— Ubicación administrativa.— Objetivos.— Necesidad de servicios profesionales.— Funciones del consejero.— Alcance.— Implicaciones económicas.

#### A. Principios básicos.

Existen principios básicos que deben tenerse en cuenta en la creación y organización de un Servicio de Aconsejamiento, porque ellos guían sistemáticamente la organización y aseguran su efectividad y estabilidad; sin embargo, la aplicación de tales principios depende de las personas que los realizan.

##### *Primer principio*

*Las bases de la creación y organización deben fijarse de acuerdo con la estructura administrativa, el tamaño y la capacidad económica de la universidad.* Debe tenerse en cuenta la estructura administrativa porque esto determina la dirección en las líneas de ejecución y define el sentido de las relaciones del servicio con las diferentes dependencias de la universidad; el tamaño, porque esto circunscribe el campo de alcance y permite hacer un cálculo bastante exacto del número de personas necesarias para atenderlo, y la capacidad económica, porque permite prever la fi-

nanciación que asegure la marcha del servicio, el éxito y sus posibilidades de expansión.

##### *Segundo principio básico.*

*Los objetivos del servicio deben contemplar las necesidades del estudiantado y de la universidad; adecuarse a la característica de los mismos y servir para definir el programa.* Este principio justifica el que los dos capítulos anteriores se dedicaran a delimitar el campo del Aconsejamiento Psicológico y a describir las características de las necesidades del universitario respecto del aconsejamiento; si este principio no se ha enunciado en primer lugar es porque la enumeración se ha hecho en orden lógico y no de prioridades.

##### *Tercer principio básico.*

*Los cargos han de proveerse con personas personal y profesionalmente preparadas para dar consejo.* En este campo es especialmente importante ser cuidadoso en la escogencia de personas que han

de hacer aconsejamiento. Lo más que es posible esperar de personas sin conocimiento de la técnica de aconsejar, es que consigan en quienes sufren sus consejos, ajustes temporales precariamente adaptativos; el daño que pueden ocasionar es definitivo, porque aunque tengan una aptitud muy especial para influir en otros, simultáneamente entorpecen la dinámica adaptativa de sus aconsejados.

Como la acción de dar consejo es tan propia de la condición humana, tanto como pensar, hablar y sentir, se piensa que así como se puede pensar, hablar y sentir casi cualquier cosa, también se puede dar consejo objetivo basándose en la propia experiencia y con la sola condición de ser humano.

Es opinión común, aun entre personas relacionadas con esta rama de la psicología aplicada, que para dar consejo solo basta tener un punto común de contacto, una semejanza de experiencias con quien pide consejo, mas cierta aptitud para comprender a otros y una mayor facilidad que el común de las gentes, para recibir y dar confidencias. Esta es la causa del fracaso de muchos de los servicios de aconsejamiento que se han organizado en nuestro medio y fuera de él.

#### *Cuarto principio básico.*

*Las funciones y responsabilidades de las personas que integran el servicio han de definirse previamente y delimitarse claramente.* Una buena organización y administración debe asignar las actividades específicas a cada persona; sin ello no es posible conseguir una buena coordinación del trabajo y, sobre todo, un buen nivel de productividad. Como en la labor de aconsejamiento el consejero se relaciona muy frecuentemente con problemas de conducta, es absolutamente indispensable que no se le asignen funciones de tipo disciplinario o normativo, porque éstas son francamen-

te incompatibles con la esencia misma del aconsejamiento.

Al organizar el servicio debe evitarse:

1º La imprecisión en la ubicación administrativa, en los niveles jerárquicos, en las vías de acción y de comunicación del servicio.

2º La desarticulación del servicio respecto de otros de asistencia personal al estudiante.

3º La vinculación al servicio de personas no preparadas específicamente para labores de aconsejamiento.

4º La vaguedad e imprecisión en la definición de los programas y campo de alcance del servicio.

5º La pobre comunicación, dentro del ambiente estudiantil, de los planes del servicio y de las ayudas que ofrece.

6º La falta de comunicación y cooperación con otros servicios y dependencias de la universidad, especialmente con el personal docente.

7º La duplicación de funciones ya asignadas a otros servicios o personas que se relacionan permanentemente con el de aconsejamiento.

8º La imprecisión en la asignación de funciones y responsabilidades de los miembros del servicio.

9º La asignación de funciones de aconsejamiento a personas regularmente comprometidas en otras obligaciones.

#### **B. Ubicación administrativa del Servicio de Aconsejamiento.**

El Servicio de Aconsejamiento Psicológico (SAP) debe ser una parte específica de la organización y programación de Bienestar Universitario, y más particularmente de la asistencia personal al estudiante, pero con independencia administrativa.

Primero, por la compatibilidad que existe entre los objetivos de aquél con los demás servicios de éste, y

Segundo, porque ello permite disminuir la carga presupuestal por concepto de servicios necesarios y relacionados directamente con el de asesoramiento; por ejemplo, dentro de los servicios que ofrece Bienestar Universitario están el médico, el psiquiátrico, el de asistencia social. Si el SAP no estuviera integrado a los programas de Bienestar Universitario, tendría que financiar y llevar la carga presupuestal por servicios médicos, psiquiátricos o del trabajo social en los casos necesarios o indispensables. Esta integración evita la duplicación de servicios.

También han de aprovecharse los servicios existentes y coordinar los del SAP con los programas generales de asistencia personal al estudiante, utilizándolos hasta donde sea posible. Esto se comprende porque se ahorra tiempo utilizando la experiencia y el conocimiento que otras personas poseen de la reali-

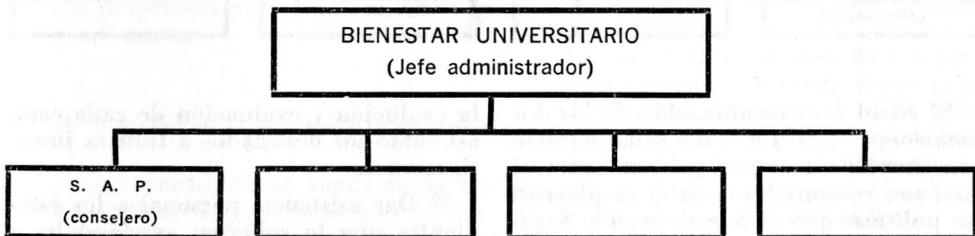
dad inmediata y porque debe continuarse por razones prácticas, con el trabajo efectivo ya realizado.

Cuando en la universidad no existen servicios de asistencia personal al estudiante o existen como actividades secundarias y eventuales, debe comenzarse desde el principio: estudiar las condiciones del estudiante, las de la universidad, fijar los objetivos, la manera de lograrlos, crear un grupo de servicios integrados y coordinados que se orienten primordialmente al estudiante, y ubicar la vía administrativa. Debe lograrse una planeación y organización simple, funcional y efectiva.

Como ya se ha precisado antes, el Servicio de Asesoramiento Psicológico (SAP) debe estar integrado en un equipo de servicios compatibles con él por su finalidad.

*Los siguientes son los tres niveles de organización que se podrán adaptar:*

#### 1. Nivel A.



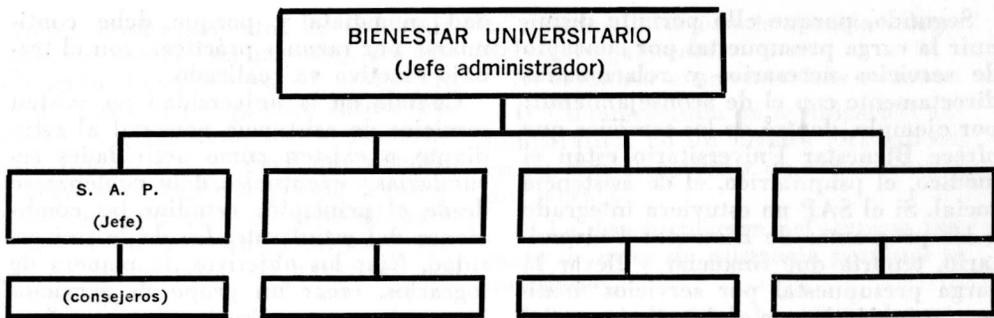
La dirección y el control del Servicio de Bienestar Universitario depende de un Jefe administrador que coordina las funciones y ejerce su autoridad sobre los encargados de los servicios. Este tipo de organización es adecuado para universidades pequeñas, porque en términos generales cada servicio puede ser atendido efectivamente por una o dos personas.

#### 2. Nivel B.

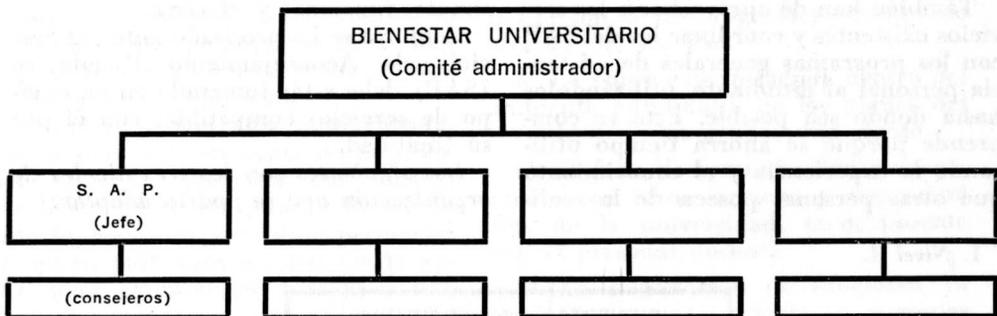
Según este tipo de organización, el Jefe administrador asigna las responsa-

bilidades al Jefe o Director de cada servicio en particular que es, a su vez, el responsable del cumplimiento de las funciones de su equipo y de su campo específico.

En estos dos niveles de organización, el control último está en manos del Jefe administrador, pero en el segundo éste delega la responsabilidad en el Jefe o Director de cada servicio, de acuerdo con las funciones asignadas a ellos. Por eso cada Jefe o Director de servicio tiene un papel importante en las políticas y procedimientos de toda la organización.



### 3. Nivel C.



El Nivel C es combinación de los dos anteriores. Los Jefes de cada servicio constituyen un comité general, ante el cual son responsables; en él se planean las políticas que se han de seguir. Seguramente esta organización es la más conveniente para universidades de más de 3.000 estudiantes.

### C. Objetivos del Servicio.

*Objetivos que tienen como sujeto el estudiante.*

1º Dar a conocer el servicio, la forma de acceso y las ayudas que ofrece, por medio de afiches, boletines y conferencias.

2º Estudiar y adoptar una ficha que permita registrar datos concernientes a

la evolución y evaluación de cada caso, así como los destinados a futuras investigaciones.

3º Dar asistencia personal a los estudiantes que lo soliciten ayudándoles a desarrollar al máximo sus capacidades, a tomar sus propias determinaciones, a mantenerse en adaptaciones maduras, a hacer frente a los problemas tal como se presenten y a derivar satisfacción personal de tantos aspectos de su vida como les sea posible.

4º Ayudar al estudiante a solucionar las fallas de bajo rendimiento académico cuando ellas se deben a conflictos, situaciones de ansiedad manifiesta u otros que interfieran el proceso de aprendizaje, o cuando se derivan de dificultades de relación con los profesores o con el contenido y naturaleza de la materia.

5º Asistir al estudiante cuando no está satisfecho o le parece que ha realizado una incorrecta elección de carrera.

6º Dar al estudiante información necesaria para que utilice en su beneficio los recursos que le ofrece el medio ambiente.

7º Proporcionar al aconsejado, en colaboración con los demás servicios, condiciones de vida adecuadas y emocionalmente satisfactorias.

*Objetivos que tienen como sujeto la universidad.*

1º Colaborar con las unidades docentes y con los demás servicios de Bienestar Estudiantil, especialmente en lo que se refiere a asistencia personal al estudiante.

2º Por medio de conferencias asistir al profesorado para facilitarle la comprensión del estudiante.

3º Asistir a las unidades docentes en sus programas de aconsejamiento y guía académicos.

#### D. Necesidad de servicios profesionales.

Esta necesidad se fundamenta en la naturaleza del servicio que se da al aconsejado. Al final del primer capítulo se definió el Aconsejamiento Psicológico como el proceso de una relación directa e interpersonal, mediante la cual el aconsejado logra una comprensión de sí mismo y primordialmente aprende a resolver sus problemas y a tomar sus propias decisiones.

La relación que se establece entre el consejero y el aconsejado es única, pero como cualquiera otra relación humana, no exenta del fenómeno de la identificación. Sobre todo cuando el aconsejado tiene problemas semejantes a los que tiene o ha tenido el "consejero", el mecanismo de la transferencia lo lleva a dar para problemas ajenos las fórmu-

las utilizadas en la solución de los propios problemas; en otras palabras, él ve los problemas del aconsejado a la luz de los propios, con idéntico significado y magnitud; por lo tanto, si hay identidad en el problema, no encuentra reparo en ofrecerle soluciones que le fueron útiles a él o, por lo menos, en colocárselas como ejemplo; *esto describe la situación de un aconsejamiento no profesional y peligroso*. Para evitar todo esto es indispensable que el aconsejamiento sea labor de profesionales especializados y, si es posible, con práctica en este campo.

Tan importante es el problema de la proyección en el proceso de aconsejamiento, que a menos que el consejero conozca sus problemas, no podrá ser efectivo en el manejo de los de otros.

Generalmente se cree que el consejero puede improvisarse y que, por lo tanto, puede serlo cualquier profesional interesado en esa actividad. Las experiencias en otros países y los intentos frustrados de los nuestros demuestran lo contrario.

Para asegurar la eficacia y buen funcionamiento del servicio desde el punto de vista del personal que debe atenderlo, ha de partirse de dos requisitos indispensables e insubstituíbles en el consejero: preparación profesional y cualidades personales específicas.

##### 1. Preparación profesional.

Siendo los problemas del hombre tan complejos no puede asegurarse que siempre un consejero, un psicólogo, un psiquiatra puedan, con su asistencia, garantizar la solución de los problemas de quienes solicitan sus consejos; estas limitaciones del aconsejamiento, especialmente del psicológico, hacen necesario que el consejero tenga una amplia preparación en los siguientes aspectos<sup>21</sup>:

<sup>21</sup> Mc. Kinney, F.: Op. cit., Cap.

### *Organización y desarrollo de la personalidad.*

Comprende el conocimiento de las teorías acerca de la personalidad, de la adquisición y desarrollo de los patrones de conducta, de las características psicológicas de la personalidad normal y anormal, y de la relación cultura-personalidad.

### *Conocimiento del medio ambiente social.*

Conocimiento cabal y objetivo de la estructura social; de sus características; de las posibilidades y limitaciones determinadas por el medio ambiente en relación con la familia, el matrimonio, el sexo, la moral, la religión; de los grupos sociales, sus características y su dinámica.

### *Evaluación del individuo.*

Comprende un profundo conocimiento de las diferencias individuales y de su medición y del dominio de pruebas proyectivas. También entrenamiento para adquirir la habilidad de hacer entrevistas y evaluarlas, y para interpretar las características y condiciones del aconsejado.

### *Conocimiento teórico y práctico de técnicas de aconsejamiento.*

La preparación al respecto es indispensable; si la teoría puede adquirirse fácilmente, no así el arte de aconsejar; como tampoco ciertas aptitudes que algunos autores caracterizan con la expresión "personalidad terapéutica". Es necesario que al consejero, además de los conocimientos teóricos se le brinden situaciones en las cuales, por medio de prácticas supervisadas, pueda adiestrarse en este campo.

### *Experiencia terapéutica personal.*

No solo porque es el único medio eficaz de conocer personalmente la técnica

del aconsejamiento, sino porque es indispensable que el consejero conozca sus problemas y conflictos para evitar que los mismos interfieran en su labor; especialmente cuando el consejero tiene núcleos conflictivos o problemas semejantes a los del aconsejado.

### *Conocimiento de problemas éticos.*

En el aconsejamiento se presentan con frecuencia situaciones de tipo ético que el consejero debe aprender a distinguir y a manejar, antes del ejercicio profesional y no durante él, y para las cuales no es suficiente la rectitud y entereza absoluta del consejero; también así se comprende la necesidad de prácticas supervisadas.

### *Conocimientos de estadística y técnicas de investigación.*

Son necesarios, sobre todo cuando se trata, como en nuestro medio, de organizar servicios sin mayores antecedentes investigativos, y más bien sobre apreciaciones subjetivas de quienes se han relacionado con la práctica no profesional del aconsejamiento.

Los siguientes niveles profesionales son indicados para atender el servicio con eficiencia:

- Psicólogo clínico con preparación en aconsejamiento.
- Psicólogo con preparación en aconsejamiento.
- Psicólogo clínico.
- Psicólogo.

La dirección del servicio puede proveerse con uno cualquiera de estos niveles, pero uno de los tres primeros es indispensable en las personas que van a tener labor directa de aconsejamiento. Cuando el servicio, por razones del tamaño de la universidad, o por cualquiera otra, cuente con un solo consejero, es absolutamente necesario que su preparación profesional corresponda a uno de los dos primeros.

## 2. Cualidades personales específicas.

Aun cuando los investigadores discrepan al enumerar las características personales deseables en un consejero profesional, las que se citan con mayor frecuencia son:

- Edad, preferiblemente mayor de 30 años;
- Personalidad estable, comprensiva (especialmente de los sentimientos de otros), actitud sincera y bajo índice de irritabilidad;
- Facilidad para entrar en contacto con otros;
- Habilidad para captar el concepto que de sí mismo tiene el aconsejado;
- Habilidad para abrir perspectivas a otros;
- Capacidad para escuchar;
- Capacidad de persuasión;
- Tacto para hacer sugerencias oportunas;
- Capacidad para asesorar al aconsejado a la luz de los cambios que ocurren durante el proceso de aconsejamiento;
- Capacidad de autocrítica;
- Capacidad para manejar y conocer sus propios conflictos de manera que no interfieran su labor.

## E. Funciones del consejero.

Las funciones del consejero están determinadas por los objetivos y programas fijados en la planeación y organización del Servicio de Aconsejamiento Psicológico, en cada una de las universidades. No obstante, si el objetivo principal es la asistencia psicológica al estudiante, son funciones del consejero:

1<sup>a</sup> Asistir al aconsejado para que logre resolver el problema que ha motivado la consulta y habilitarlo para que

halle, para futuras dificultades, soluciones efectivas y maduras que contribuyan a su bienestar y satisfacción personal.

2<sup>a</sup> Aplicar y evaluar las pruebas psicológicas necesarias para cada caso.

3<sup>a</sup> Conseguir información pertinente acerca del aconsejado: características personales, situación familiar, condición socio-económica, rendimiento académico y cualquiera otra que se considere necesaria.

4<sup>a</sup> Realizar la ficha del aconsejado en forma simple, completa y práctica. (Es conveniente que las que se adopten en las diferentes universidades tengan ciertos datos comunes que se puedan utilizar con fines de investigación en un futuro y que puedan transferirse de una universidad a otra, cuando el estudiante cambie de universidad).

5<sup>a</sup> Dar concepto sobre el estudiante cuando se trate de asistir sus derechos en situaciones que lo afectan y de las cuales no es responsable.

6<sup>a</sup> Reorientar al estudiante en la escogencia de su profesión o de sus cursos cuando lo solicite y cuando en la universidad no exista un servicio específico para tales fines. (Este servicio es indispensable en las universidades con Años Básicos o los así llamados Estudios Generales; para realizar esta actividad es aconsejable que además de conocer los intereses, aptitudes, nivel de conocimientos y posibilidades económicas del aconsejado, se le dé la información pertinente de las profesiones que le interesan, pénsumes, sistemas de calificación, nivel académico, demanda y futuro económico profesional).

7<sup>a</sup> Colaborar con los profesores interesados en aconsejamiento académico.

8<sup>a</sup> Realizar conferencias para profesores y estudiantes, y dar la información que permita conocer los objetivos del servicio.

9ª Evaluar las actividades del servicio, estudiar su efectividad en el ambiente universitario y, de acuerdo con los resultados obtenidos, planear sus actividades.

#### F. Alcance del Servicio de Aconsejamiento Psicológico.

El servicio es para estudiantes de ambos sexos, y en su organización es conveniente no utilizar sistemas para asignar el consultante al consejero, porque la escogencia de éste por parte de aquél no debe estar supeditada a criterios externos al estudiante. La buena disposición de quien solicita asistencia a sus problemas y la necesidad de recibirla son suficientes para que se canalice el flujo hacia el servicio.

Los sistemas de asignación por sexo, edad, orden alfabético, cursos, carreras o cualquiera otro, no se recomiendan porque entorpecen el "rapport", elemento esencial como punto de contacto, en el aconsejamiento psicológico. Sin embargo, esta es una cuestión que depende del personal técnico de cada servicio en particular.

El SAP debe estar orientado principalmente a aquellos estudiantes con problemas que no constituyen un franco estado patológico, estos casos salen de su posibilidad de asistencia. Este enfoque del servicio lo hace muy aplicable a una gran mayoría de estudiantes, aunque se espera que en un principio sea bajo porque hay particularidades, valores, en nuestra sociedad, que condicionan, limitando, las aplicaciones psicológicas.

Las razones que pueden explicar el bajo porcentaje de consultantes en un principio, son:

1ª La falta de desarrollo de la Psicología Aplicada en nuestro medio.

2ª El desprestigio del Aconsejamiento ocasionado por la práctica no profesional de esta actividad, y los intentos

fallidos en la creación del Servicio, sin tener en cuenta los principios básicos para su organización.

3ª El prejuicio social de considerar las enfermedades mentales como denigrantes o vergonzantes y el asociar a este fenómeno las personas que hacen consulta o necesitan asistencia psicológica.

Teniendo en cuenta los aspectos de esta situación se ha calculado que en el primer año del servicio, debidamente planeado y organizado, el volumen de consultantes, en cualquier universidad, sea de un 20%.

#### POBLACION UNIVERSITARIA EN 1966

Cuadro No. 5

No. de estudiantes por universidad	No. de universidades
Hasta 1.000 . . . . .	5
1.001 — 3.000 . . . . .	16
3.001 — 6.000 . . . . .	3
6.001 — 10.000 . . . . .	1

NOTA. Solo se han tenido en cuenta las universidades que hacen parte de la ACU.

El servicio se crearía de acuerdo con sus particularidades, según el cuadro siguiente; para tal efecto, las seccionales de universidades deben considerarse como instituciones independientes.

#### NUMERO DE CONSEJEROS INDISPENSABLES PARA ATENDER EL SERVICIO DE ACONSEJAMIENTO PSICOLOGICO

Cuadro No. 6

No. de estudiantes por universidad	Volumen de consultantes: 20%	No. de consejeros
Hasta 1.000	200	1 a 2
1.001 — 3.000	600	2 a 4
3.001 — 6.000	1.200	4 a 6
6.001 — 10.000	2.000	6 a 10

Para hacer un estimativo del número de consejeros necesarios para atender la consulta en las universidades, éstas se clasificaron en cuatro grupos, de acuerdo con el número total de estudiantes.

En universidades con cerca de 1.000 alumnos, utilizarían el servicio durante el primer año, cerca de 200 consultantes que pueden ser atendidos por dos consejeros. De la misma manera que el total de estudiantes puede ser un poco más o un poco menos, el porcentaje de los que consultan también oscila. Cuando el total de alumnos esté muy por debajo de los 1.000, cerca a los 500, el servicio no requerirá sino un consejero y el nivel de organización más conveniente sería el A (ver p. 71).

Para universidades con cerca de 3.000 estudiantes, 600 consultantes pueden ser atendidos por 4 consejeros. Cuando el total de alumnos esté próximo a los 2.000, el volumen de consultantes estará cerca a los 400, para los cuales se requieren 3 consejeros y el nivel de organización podría ser A o B.

Para universidades de aproximadamente 6.000 estudiantes, es necesario un equipo de 6 consejeros, por lo menos, los cuales atenderían cerca de 1.200 consultantes. El nivel de organización para estas universidades podría ser B o C.

Entre 6.001 y 10.000 estudiantes por universidad son indispensables de 6 a 10 consejeros, que atenderían alrededor de 2.000 consultantes. Cuando el volumen de estudiantes se acerque a los 10.000 o lo sobrepase, el nivel de organización más adecuado sería el C, si no la organización podría corresponder al nivel B o C.

La oscilación del número de estudiantes entre los límites de la primera columna está en relación con la diferencia que hay entre los límites del número de consejeros y, por lo tanto, se pueden equilibrar.

Se espera que una vez establecido el servicio, se realice una tendencia al aumento en el porcentaje de consultantes después del primer año, siempre y cuando

se desarrolle una labor eficiente y haga una buena divulgación de la asistencia que ofrece el servicio.

PROMEDIO DE ACONSEJADOS POR CADA  
CONSEJERO

Cuadro No. 7

Total de aconsejados	Total de consejeros	Promedio de consultantes por consejero
200	2	100
600	4	150
1.200	6	200
2.000	10	200

El incremento en la relación de aconsejados para cada consejero, según el cuadro anterior, se compensa con el promedio de sesiones para cada estudiante, y se justifica por el mayor rendimiento del trabajo en equipo.

El tiempo de cada entrevista o sesión puede ser de 50 minutos, sin embargo, esta duración puede cambiarse de acuerdo con la organización particular de cada servicio. Con base en esta duración, se ha calculado el total de entrevistas que se harían por día, semana y año, en relación con el número de consejeros.

Se ha tenido en cuenta un mínimo de tres horas diarias, o su equivalente, para labores no directas de aconsejamiento, pero involucradas en el servicio, tales como aplicación y corrección de pruebas, elaboración de fichas e informes, estudio de casos, evaluación de entrevistas, reunión de síntesis, recopilación de datos necesarios suministrados por otros servicios; labores de divulgación e información, de coordinación y colaboración con otros servicios, de desarrollo y ensanchamiento del mismo.

También se ha contado con que los psicólogos consejeros que atiendan el servicio, tengan dedicación de tiempo completo.

TOTAL DE ENTREVISTAS POR CONSEJERO

Cuadro No. 8

Número de consejeros	Número de entrevistas		
	por día	por semana (*)	por año (**)
1	5	25	960
2	10	50	1.920
3	15	75	2.880
4	20	100	3.840
5	25	125	4.800
6	30	150	5.760
7	35	175	6.720
8	40	200	7.680
9	45	225	8.640
10	50	250	9.600

NOTAS: (\*) De 5 días hábiles de trabajo.  
 (\*\*) De 192 días hábiles de trabajo y exclusivamente en aconsejamiento.

Un consejero hace 5 entrevistas en un día, 25 en una semana y 960 en un año. Se ha calculado que para universidades con cerca de 500 alumnos se necesita un consejero que atiende más o menos a 100 estudiantes, con un promedio de entrevistas por consultante igual a 9. Dos consejeros, en un año, hacen 1.920 entrevistas. Se ha calculado que en universidades con cerca de 1.000 alumnos, consultarían 200 de éstos, que atendidos por dos consejeros daría un promedio de 9 entrevistas para cada uno. Para universidades con más de 2.000 estudiantes consultarían aproximadamente 400, que atendidos por tres consejeros que hacen 2.880 entrevistas en un año, reciben un promedio de 7 entrevistas. Un total de 3.840 entrevistas por año, para 600 consultantes en universidades con cerca de 3.000 alumnos, se tiene un promedio de 6 entrevistas cuando son atendidos por cuatro consejeros. Para universidades de aproximadamente 4.500 alumnos, que 5 consejeros con 4.900 entrevistas anuales atenderían 900 consultantes, con un promedio de 5 entrevistas por cada uno. En un año

PROMEDIO DE ENTREVISTAS ANUALES PARA CADA ACONSEJADO DE ACUERDO CON EL NUMERO DE CONSEJEROS EN EL SERVICIO

Cuadro No. 9

Total de estudiantes por universidad	Volumen de consultantes (20%)	Número de consejeros	Entrevistas por año	Promedio de entrevistas / consultante
500	100	1	960	9
1.000	200	2	1.920	9
2.000	400	3	2.880	7
3.000	600	4	3.840	6
4.000	800	5	4.800	6
5.000	1.000	6	5.760	6
6.000	1.200	6	5.760	5
7.000	1.400	7	6.720	5
8.000	1.600	8	7.680	5
9.000	1.800	9	8.640	5
10.000	2.000	10	9.600	5

seis consejeros hacen 5.760 entrevistas, que para 1.200 consultantes en universidades de 6.000 alumnos, harían un promedio de 5 entrevistas por consultante. En un año 7 consejeros hacen 6.720 entrevistas para 1.400 consultantes, en universidades de 7.000 alumnos y con un promedio de 5 entrevistas por consultante. Para universidades con 8.000 alumnos, ocho consejeros hacen un promedio de 5 entrevistas por cada uno de los 1.600 consultantes. Para universidades con 9.000 alumnos, 9 consejeros hacen 8.640 entrevistas, para un promedio de 5 por cada uno de los 1.800 consultantes. Universidades con 10.000 alumnos necesitan 10 consejeros para atender la consulta de 2.000 de ellos, lo cual hace un promedio de 5 entrevistas por consultante y un total de 9.600 entrevistas al año.

En el tratamiento de no pocos casos, indudablemente será necesario un número superior al promedio de las entrevistas calculadas; de igual manera habrá casos que requerirán menos. De todas maneras la organización interna del servicio no es tan rígida como para no poder adaptarla a las condiciones cuando ellas cambien.

### G. Implicaciones económicas.

El costo aproximado del servicio, incluyendo \$ 5.000 a \$ 6.000 para el Jefe o Director, de \$ 4.500 a \$ 5.000 para el resto del personal técnico y \$ 1.800 para una secretaria (cuando sean de 1 a 5 consejeros) o dos (cuando sean de 6 a 10 consejeros), y como un estimativo mínimo para operación en el año de 1968, incluyendo prestaciones sociales y dotación, es el siguiente:

Para universidades privadas con cerca de 500 alumnos y que requieren un solo consejero, el costo total para el primer año es:

Sueldos . . . . .	\$ 87.600
Prestaciones (25% de los sueldos) ..	21.900
Gastos generales (30% de los sueldos)	26.280
Dotación . . . . .	18.800
Mantenimiento (20% de la dotación)	3.760
<b>Total . . . . .</b>	<b>\$ 158.340</b>

Para universidades oficiales, con las mismas características que las anteriores, el costo total para el primer año de funcionamiento es el siguiente:

Sueldos . . . . .	\$ 87.600
Primas (un sueldo por año) . . . . .	7.300
Subsidio familiar (4% de los sueldos)	3.504
Caja Nal. de Previsión (5% de los sueldos) . . . . .	4.380
Gastos generales (30% de los sueldos)	26.280
Dotación . . . . .	18.800
Mantenimiento (20% de la dotación)	3.760
<b>Total . . . . .</b>	<b>\$ 151.624</b>

Para universidades con cerca de 1.000 alumnos, con dos consejeros y una secretaria, el costo total por año es de \$ 254.700, cuando son privadas:

Sueldos . . . . .	\$ 147.600
Prestaciones . . . . .	36.900
Gastos generales . . . . .	44.280
Dotación . . . . .	21.600
Mantenimiento . . . . .	4.320
<b>Total . . . . .</b>	<b>\$ 254.700</b>

Para universidades oficiales del mismo número de estudiantes y con un servicio de las mismas especificaciones que la anterior:

Sueldos . . . . .	\$ 147.600
Primas . . . . .	12.300
Subsidio familiar . . . . .	5.904
Caja Nacional de Previsión . . . . .	7.380
Gastos generales . . . . .	44.280
Dotación . . . . .	21.600
Mantenimiento . . . . .	4.320
<b>Total . . . . .</b>	<b>\$ 243.384</b>

Para universidades privadas, con tres consejeros y una secretaria, el costo del servicio durante el primer año es:

Sueldos	207.600
Prestaciones	51.900
Gastos generales	62.280
Dotación	27.400
Mantenimiento	5.480
<b>Total</b>	<b>354.660</b>

El costo total del servicio, con las mismas especificaciones que el anterior, y para universidades oficiales, es:

Sueldos	207.600
Prima	17.300
Subsidio familiar	8.304
Caja Nacional de Previsión	10.308
Gastos generales	62.280
Dotación	27.400
Mantenimiento	5.480
<b>Total</b>	<b>338.672</b>

El costo del servicio, durante el primer año de funcionamiento, para universidades privadas, con cuatro consejeros y una secretaria, es de:

Sueldos	267.600
Prestaciones	66.900
Gastos generales	80.280
Dotación	29.400
Mantenimiento	5.880
<b>Total</b>	<b>450.060</b>

Para universidades oficiales, con cuatro consejeros y una secretaria, el costo durante el primer año es el siguiente:

Sueldos	267.600
Primas	22.300
Subsidio familiar	10.704
Caja Nacional de Previsión	13.380
Gastos generales	80.280
Dotación	29.400
Mantenimiento	5.880
<b>Total</b>	<b>429.544</b>

Para universidades privadas, y para las cuales sean indispensables no menos de cinco consejeros, el costo por año es el siguiente:

Sueldos	327.600
Prestaciones	81.900
Gastos generales	98.280
Dotación	33.200
Mantenimiento	6.640
<b>Total</b>	<b>547.620</b>

Con las mismas especificaciones y para universidades oficiales, con iguales necesidades a las inmediatamente precedentes, el costo del servicio durante el primer año es:

Sueldos	327.600
Primas	27.300
Subsidio familiar	13.104
Caja Nacional de Previsión	16.380
Gastos generales	98.280
Dotación	33.200
Mantenimiento	6.640

**Total** ... .. 532.504

El servicio en universidades privadas que requieren un mínimo de seis consejeros y una secretaria tiene un costo por año de \$ 643.020, discriminados así:

Sueldos	387.600
Prestaciones	96.900
Gastos generales	116.280
Dotación	35.200
Mantenimiento	7.040

**Total** ... .. \$ 643.020

El costo del servicio para el primer año en universidades oficiales que requieran seis consejeros y una secretaria, es:

Sueldos	387.600
Primas	32.300
Subsidio familiar	15.504
Caja Nacional de Previsión	19.380
Gastos generales	116.280
Dotación	35.200
Mantenimiento	7.040

**Total** ... .. \$ 613.300

Indudablemente, las estimaciones anteriores están calculadas a un nivel mínimo de costo, pero seguramente se pueden adaptar fácilmente a las condiciones de un buen número de universidades para la iniciación eficiente del servicio. El gran número de ellas y la gran diferencia en las particularidades y posibilidades de cada una, hace difícil calcular el costo de un servicio de características similares en todas ellas; seguramente en cada una de ellas debería hacerse de una manera algo diferente, bien sea por su presupuesto, por el total de alumnos, por su organización, por su situación en una u otra ciudad del país, o por su condición de ser oficial o privada.

Se tuvo cuidado de buscar una planeación y un presupuesto que fueran aplicables a las condiciones de la gran mayoría de las universidades, reparando no solo en el aspecto técnico sino

en el económico: se calcularon las Prestaciones sociales, por el 25% de los sueldos; los Gastos generales, por el 30% de los sueldos; el Mantenimiento, por el 20% de la dotación; el Subsidio familiar, por el 4% de los sueldos, y para la Caja Nacional de Previsión o su equivalente, el 5% de los sueldos. Los gastos generales comprenden: compra de maquinaria y equipo, mantenimiento y aseguro de maquinaria y equipo, Servicios públicos, Servicio de comunicaciones, Materiales y suministros, Impresos y publicaciones, Arrendamientos de inmuebles o de maquinaria y equipo.

Se ha pensado que la financiación del servicio puede hacerse con una cuota igual al 5% de la matrícula, en universidades privadas y de un 10% de la misma en universidades oficiales, en forma análoga a como se financian los servicios de salud.

**MODELO DE FICHA PARA REGISTRO DE LOS CASOS  
DE ACONSEJAMIENTO PSICOLOGICO:**

---

**MEMBRETE** Consejero \_\_\_\_\_

---

1er. apellido	2o. apellido	Nombres	Fecha nacimiento
Estado civil	Carrera		Semestre o curso

Remitido por \_\_\_\_\_ Motivo de la consulta \_\_\_\_\_

---



---

<b>FECHA</b>	<b>(Resumen de cada entrevista)</b>

---

(Al dorso puede imprimirse omitiendo lo correspondiente a datos personales).

## CONCLUSIONES

1ª La creación de un Servicio de Aconsejamiento Psicológico (SAP) corresponde a una necesidad del estudiante universitario y al interés de las directivas universitarias por su bienestar.

2ª El SAP puede aumentar el índice de retención universitaria y disminuir el índice de desempleo de personas entre los 18 y 28 años.

3ª El aconsejamiento psicológico es básicamente un proceso de aprendizaje o maneras de actuar; como todo aprendizaje modifica, en este caso positivamente, la conducta del individuo en forma permanente; es, por lo tanto, un complemento de la educación en un aspecto importantísimo que hasta ahora se ha dejado al azar.

4ª La Encuesta, como instrumento para hacer un censo de los problemas que pueden ser motivo de Aconsejamiento Psicológico, no es recomendable; quizá pueda hacerse para conocer el grado de conciencia de la necesidad de este servicio por parte del estudiante y con el objeto de ver el ambiente de "buena disposición" hacia el mismo; con este objeto, sería recomendable hacerla como etapa previa a la organización y después con fines de evaluación del servicio.

5ª En la población universitaria son más frecuentes los problemas de tipo emocional que los académicos o estrictamente vocacionales.

6ª No todo problema es objeto de aconsejamiento psicológico, quien lo define así es el consejero después de un estudio detallado de cada caso particular.

7ª No se debe tratar de organizar el SAP sin que los administradores y docentes universitarios estén seguros de su necesidad y conveniencia.

8ª Las directivas universitarias deberán cuidarse de exigir o esperar del SAP realizaciones diferentes a las inherentes a su naturaleza, y deberán estar bien informadas de su alcance y de sus limitaciones.

9ª El SAP no es un servicio de orientación profesional dentro de la universidad ni está orientado principal o exclusivamente a reubicar en otro campo de formación profesional a estudiantes inestables o inseguros de su elección o que no han definido, al finalizar el Ciclo Básico, el campo profesional de su interés; esta debe ser una función específica de un servicio de aconsejamiento académico.

10. El SAP no debe comprometerse con funciones ajenas a su naturaleza y objetivos específicos; de ser necesario, sería conveniente que no se haga en forma permanente ni por tiempo demasiado largo.

11. La creación del SAP debe estar de acuerdo con la estructura, tamaño y

características de cada universidad, y debe corresponder a las necesidades de su estudiantado.

12. El SAP debe estar integrado a otros servicios análogos por su finalidad y obedecer a lineamientos y políticas generales de bienestar universitario.

13. El SAP debe dotarse con técnicos personal y profesionalmente preparados; el psicólogo consejero debe contar con las condiciones básicas de preparación profesional y características personales específicas. Se recomienda especialmente no vincular estudiantes.

14. Como la dotación humana del SAP será difícil, en un principio, por falta de suficientes profesionales especializados y con práctica en Aconsejamiento Psicológico, sería conveniente que para la vinculación de candidatos se consulte el concepto autorizado de las unidades docentes que forman psicólogos o el de la Federación Colombiana de Psicología.

15. Una buena administración del SAP fija de antemano las responsabilidades y funciones de sus miembros, y evita la duplicación de las mismas, respecto de otros servicios compatibles con él.

16. El SAP debe preocuparse tanto por labores de divulgación, comunica-

ción y colaboración con lo administrativo y docente de la universidad, como del cumplimiento cabal de sus objetivos respecto del aconsejado.

17. Por la naturaleza misma de sus funciones y objetivos, el SAP está en capacidad de dar concepto sobre posibles estudiantes vaganciados por la universidad.

18. Para fines de adjudicación de ayudas estudiantiles —préstamos, residencias u otros— sería recomendable que en las peticiones de estudiantes con bajo rendimiento académico o con problemas de competencia del SAP, se tuviera en cuenta su concepto.

19. Quien se encargue de organizar el SAP, en cada universidad, deberá cuidar especialmente de que un servicio de la naturaleza que este trabajo pretende organizar, no se denomine de tal manera que ponga en peligro la realización específica de sus objetivos.

20. El estudio y adopción de una ficha para historia, evolución y evaluación del caso es el medio efectivo de organización de la consulta, instrumento valiosísimo en futuras investigaciones y podría ser tema de un Seminario Nacional de Servicios de Aconsejamiento Psicológico a nivel universitario.

## BIBLIOGRAFIA

A C U; Estadísticas de la Educación Superior, Vol. XXXI, T. I, 1959-1962.  
Estadísticas de la Educación Superior, Volumen XXXI, T. II, 1959-1962.  
Estudios para el planeamiento de la Educación Superior, 1963, 64, 65.  
Plan Básico de la Educación Superior en Colombia, 1967.  
Seminario de Asuntos Estudiantiles a nivel de Rectores, Vol. XXVII.

ANASTASI, R.: Psicología Diferencial. Madrid, Aguilar, 1964.

BENEDICT, R.: El Hombre y la Cultura. Buenos Aires, Editorial Sudamericana, 1960.

CASTETTER, W.: Administering the school personnel program. New York, MacMillan Co., 1962.

- DUGALD, S. A.: *Counseling: An Introduction*, Allyn and Bacon, Inc. 1961.
- FENICHEL, O.: *Teoría Psicoanalítica de las Neurosis*. Buenos Aires, Paidós, 1966.
- FESTINGER L. KATZ, D.: *Research Methods in the Behavioral Sciences*. New York, Holt, Rinehart and Winston, 1953.
- FILLOUX, J. O.: *La personalidad*. Buenos Aires, Cuadernos Eudeba, 1963.
- FLETCHER, R.: *El instinto en el hombre*. Buenos Aires, Paidós, 1962.
- FULLAGRAN y otros: *Reading for Educational Psychology*.
- HAVIGHURST, R. y colaboradores: *La Sociedad y la Educación en la América Latina*. Buenos Aires, Eudeba, 1962.
- HERRICK, C. J.: *La Evolución de la Naturaleza Humana*. Madrid, Revista de Occidente, 1962.
- HUMPHREYS, TRAXLER, NORTH: *Guidance Services*, Science Research Associates, Inc., Chicago, 1960.
- JONES, P. A.: *Principios de Orientación y Asistencia Personal al Alumno*. Buenos Aires, Eudeba, 1964.
- KARDINER, A.: *Fronteras Psicológicas de la Sociedad*. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 1955.
- LESH, P.: *La Estructura de la Personalidad*. Barcelona, Scientia, 1962.
- LLOO y D. J. E. and SMITH, M. R.: *Student Personnel Work*. New York, Harper and Brothers, 1954.
- McKINNEY, F.: *Counseling for Personal Adjustment, In schools and Colleges*. Boston, Houghton - Miffling Company, 1958.
- MERLEAU-PONTY, M.: *La Estructura del Comportamiento*. Buenos Aires, Hachete, 1957.
- NOYES y KOLB: *Psiquiatría Clínica Moderna*. México, La Prensa Mexicana, 1966.
- PAPPENHEIM, F.: *La enajenación del hombre moderno*. México, Ediciones Era, 1965.
- PATERSON, D. G.: *Trends in student personnel work*. Minneapolis, The University of Minnesota Press, 1949.
- PETERS, H. J., SHERTZER, B.: *Guidance: Program development and management*. Ohio, Charles E. Merrill Books, Inc., Columbus, 1964.
- ROEBER, E. C., SMITH, G. E., ERICKSON, C. E.: *Organization and Administration of Guidance Service*. New York, McGraw-Hill Book Co., 1955.
- ROGERS, C. R.: *Client Centered Therapy*. Boston, Houghton - Miffling Co., 1965.
- *Counseling and Psychotherapy*. Boston, Miffling Co., 1942.
- SELLTIZ y otros: *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid, Ediciones Rialp S. A., 1965.
- TYLER, L. E.: *The work of the Counselor*. New York, Appleton-Century-Crofts, 1961.