

Centro de Orientación Psicosocial Educativo como estrategia de retención y permanencia

Psychosocial Educational Guidance Center as a retention and permanence strategy
 Centro de Orientação Psicoeducacional como estratégia de retenção e permanência

DOI: <https://doi.org/10.21803/penamer.17.33.629>

Juan Guillermo Macías Sánchez

<https://orcid.org/0000-0001-9732-4340>

Magíster en Psicología Comunitaria y psicólogo de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. E-mail: juan.macias@unad.edu.co.

Diana Milena Vargas Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0002-7687-5626>

Magíster en Psicología Comunitaria y psicóloga de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Especialista en Desarrollo Integral de la Infancia y la adolescencia de la Corporación Universitaria Iberoamericana. E-mail: diana.vargas@unad.edu.co.

Resumen

Introducción: En el Centro Comunitario de Atención Virtual (CCAV) de Facatativá de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), se han identificado estudiantes con dificultades en su proceso académico, reflejado en bajo promedio histórico, pérdida repetitiva de cursos y larga permanencia en la institución con poco avance en sus estudios, lo cual ha dificultado la finalización de su formación profesional. Por ello, surge la necesidad de crear una estrategia de retención y permanencia que permita el acompañamiento a los estudiantes desde los ámbitos académico y personal, razón por la cual se crea el Centro de Orientación Psicosocial Educativa (COPE). **Objetivo:** Crear el COPE como una estrategia de retención y permanencia en la que se brinde la atención oportuna respecto de las dificultades presentadas en el desarrollo del proceso educativo de los estudiantes del CCAV de Facatativá. **Metodología:** Investigación de tipo cualitativo, con diseño investigación-acción; para la recolección de información, se utilizaron protocolos, formatos de contacto, entrevista semiestructurada, anotaciones de campo y cuestionarios. **Resultados:** De los 49 usuarios, el 16 % correspondió a estudiantes de primera matrícula que continuaron su proyecto de profesionalización con la UNAD; el 84 % a estudiantes antiguos, de los cuales un 81 % dio continuidad a su proceso académico y, finalmente, un 2 % de los usuarios decidió desistir de su formación académica. **Conclusiones:** Se contribuyó a la promoción de la reflexión personal de los usuarios y a la potencialización de sus recursos personales, lo cual favoreció el cambio de pensamientos, emociones o comportamientos en pro de un mayor bienestar académico y personal.

Palabras clave: Intervención psicológica; Orientación pedagógica; Estudiante universitario; Psicología de la educación; Rendimiento escolar

Abstract

Introduction: In the CCAV de Facatativá Virtual Care Community Center of the National Open and Distance University (UNAD), students with difficulties in their academic process have been identified, reflected in low historical average, repetitive loss of courses, long stay at the institution with little progress in their studies making it difficult to complete their professional training; Therefore, the need arises to create a Retention and Permanence strategy that allows support for students from the academic and personal spheres, which is why the Psychosocial Educational Guidance Center (COPE) was created. **Objective:** Create COPE as a retention and permanence strategy where timely attention is provided regarding the difficulties presented in the development of the educational process of CCAV de Facatativá students. **Methodology:** Qualitative research, with action research design, protocols, contact formats, semi-structured interviews, field notes and questionnaires were used to collect information. **Results:** Of the 49 users, 16 % were first-time students who continued their professionalization project with the university; 84 % corresponded to former students, of whom 81 % continued their academic process, and finally, 2 % of users decided to give up their academic training. **Conclusions:** It contributed to the promotion of personal reflection of users, and the potentialization of their personal resources, favoring the change of thoughts, emotions and/or behaviors in favor of greater academic and personal well-being.

Keywords: Psychological intervention; Pedagogical orientation; University student; Psychology of education; School performance

¿Cómo citar este artículo?

Macías; J. y Vargas; D. (2024). Centro de Orientación Psicosocial Educativo como estrategia de retención y permanencia. *Pensamiento Americano*, e#: 629. 17(33), 1-21. DOI: <https://doi.org/10.21803/penamer.17.33.629>



Resumen

Introducción: No Centro Comunitário de Atendimento Virtual CCAV de Facatativá da Universidade Nacional Aberta e a Distância (UNAD), foram identificados alunos com dificuldades em seu processo acadêmico, refletidos em baixa média histórica, perdas repetitivas de cursos, longa permanência na instituição com pouco progresso em os estudos dificultam a conclusão da formação profissional; Assim, surge a necessidade de criar uma estratégia de Retenção e Permanência que permita apoiar os alunos do âmbito acadêmico e pessoal, razão pela qual foi criado o Centro de Orientação Educacional Psicossocial (COPE). **Objetivo:** Criar o COPE como estratégia de retenção e permanência onde seja dada atenção oportuna às dificuldades apresentadas no desenvolvimento do processo educativo dos alunos do CCAV de Facatativá. **Metodologia:** Pesquisa qualitativa, com desenho de pesquisa-ação, protocolos, formatos de contato, entrevistas semiestruturadas, notas de campo e questionários foram utilizados para coletar informações. **Resultados:** Dos 49 usuários, 16 % eram alunos ingressantes que deram continuidade ao projeto de profissionalização junto à universidade; 84 % correspondiam a ex-alunos, dos quais 81 % continuaram o processo acadêmico e, por fim, 2 % dos utilizadores decidiram desistir da formação acadêmica. **Conclusões:** Contribuiu para a promoção da reflexão pessoal dos utilizadores, e a potencialização dos seus recursos pessoais, favorecendo a mudança de pensamentos, emoções e/ou comportamentos em prol de um maior bem-estar acadêmico e pessoal.

Palavras-chave: intervenção psicológica; aconselhamento educacional; estudante universitário; psicologia educacional; desempenho escolar.



Introducción

Existen estudiantes de diversos programas y periodos académicos que se han encontrado con dificultades en su desarrollo profesional y formación en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en el Centro Comunitario de Atención Virtual (CCAV) de Facatativá. Este problema se refleja en su bajo promedio histórico, pérdida frecuente de cursos, presencia prolongada en la institución con poco avance en sus estudios académicos y múltiples aplazamientos con cursos aprobados y dificultades para culminar su formación profesional, la necesidad de que los estudiantes desarrollen su autonomía para adaptarse a un modelo pedagógico que implica desde la autogestión del ejercicio académico responder a circunstancias cotidianas, por ejemplo, problemas de pareja, familiares o laborales, a su vez, situaciones que comprenden toma de decisiones, procesos de solución de problemas o el desarrollo de estrategias de afrontamiento adaptativas que permitan el equilibrio en el funcionamiento psicosocial y que también han sido identificadas como uno de los retos que deben enfrentar desde su ingreso y permanencia en la UNAD.

Por lo anterior, se creó el Centro de Orientación Psicosocial Educativo (COPE) como una estrategia de retención y permanencia que tiene como objetivo ofrecer orientación psicosocial a nivel educativo con un enfoque particular en los estudiantes que han sido identificados con una dificultad académica y que pueden encontrar una forma de aprender y trabajar estrategias para mejorar su desempeño académico y, a su vez, tener la oportunidad de canalizar las circunstancias de vida que los han venido afectando.

Para tal fin, el estudio se realizó bajo un enfoque cualitativo y un diseño de investigación-acción que, como menciona García (2023, p. 196), combina los principios de la investigación cualitativa y el método de la investigación-acción. Este enfoque implica la participación activa de los participantes en el proceso de investigación, lo que permite una comprensión más profunda y contextualizada del fenómeno estudiado.

La investigación-acción corresponde a una estrategia que facilita la reflexión participativa, de manera tal que incide en el desarrollo de la autoconciencia, lo que permite a las personas mejorar sus propios procesos. Así las cosas, desde esta mirada, la acción conjunta propicia escenarios de incidencia colaborativa para mejorar el bienestar y la calidad de vida (Gutiérrez y Arce, 2015).

Marco teórico

El objetivo de la psicología de la educación es generar información para producir conocimiento práctico en relación con los procesos de enseñanza-aprendizaje en entornos educativos para mejorarlos, es decir, que las personas que la adquieren tienen un enorme beneficio y quienes la enseñan un enorme deber. Desde esta perspectiva, la psicología educativa hace énfasis en la integración de contenidos tradicionales para favorecer la aprehensión de fenómenos educativos globales, a través de una mirada articuladora que busca los aportes de diversas áreas de conocimiento, como la historia, la sociología, entre otras, lo que podría derivar en un concepto que vincule la educación con la psicología (Paz Guerra y Peña Herrera, 2020).

Así las cosas, como lo mencionan Tomás Miguel y Gutiérrez Sanmartín (2019), la psicología educativa estudia los elementos que influyen en el aprendizaje, ya características individuales como la autonomía y la autogestión, ya variables ambientales como el apoyo del docente, los padres y los compañeros.



Por tal motivo, la estrategia del COPE busca generar un acompañamiento integral a los estudiantes que presentan bajo rendimiento académico a través del fortalecimiento de sus áreas de vida, lo que, en atención a lo mencionado, incluye no solo factores asociados a su área individual, sino también a su entorno social. Tal como lo señalan Gutiérrez-Monsalve et al. (2021), existen tres variables asociadas al rendimiento académico y a los procesos de aprendizaje diferenciadas entre variables pedagógicas, institucionales y sociodemográficas, incluso factores propios del estudiante (desarrollo físico, cognitivo y afectivo), factores sociofamiliares (hábitos familiares que inciden en su educación) y factores del contexto educativo (praxis docente). Así pues, estas categorías influyen en el éxito académico.

Por su parte, el aprendizaje se puede medir de diversas maneras, entre ellas a través del rendimiento académico que, de acuerdo con Gutiérrez-Monsalve et al. (2021), se ha definido como un valor que se atribuye a los resultados de aprendizaje de los estudiantes universitarios en un área específica y que, al ser comparado con el nivel de conocimientos esperado en sus pares, se constituye en un criterio para definir los logros o fracasos académicos.

Así las cosas, en el rendimiento académico influyen variables que se enmarcan en las dimensiones conductuales, afectivas y cognoscitivas relacionadas con las áreas de vida de los estudiantes. Desde esta mirada, es importante establecer un acompañamiento integral que le permita al estudiante universitario adquirir habilidades de autogestión y autonomía, lo que derivará en factores protectores que impedirán el incremento de dificultades académicas, tal como lo mencionan Tomás Miguel y Gutiérrez Sanmartín (2019), quienes enfatizan en la relevancia del “involucramiento académico” como estrategia de prevención contra la deserción.

Por otro lado, el diseño y la implementación de estrategias desde lo psicosocial en el ámbito educativo y la orientación educativa han cobrado suma relevancia en ambientes universitarios, dado que permite la integración de acciones que promueven el bienestar no solo a nivel personal, sino también en las relaciones de interacción del estudiante con otros sistemas. Así las cosas, una serie de acciones encaminadas al bienestar psicosocial de los estudiantes universitarios promueve la mitigación de factores de riesgo en el contexto académico. A respecto, Leal Soto (2005) refiere que en el contexto académico lo psicosocial emerge en tres dimensiones: de manera subsidiaria que enmarca el rol de la institución educativa como vehículo de apoyo psicosocial de iniciativas derivadas de otras instancias; de manera educacional que implica la labor propia de la entidad desde la cual los factores psicosociales actúan como mediadores de la labor pedagógica, esto puede denominarse lo psicoeducativo, y, finalmente, desde lo psicosocial per se, debido a que en este nivel se involucra a la institución como red de apoyo que se halla inserta en un sistema social de mayor envergadura.

Finalmente, la orientación psicosocial se ocupa del estudio de las interacciones interpersonales que existen entre los seres humanos y su entorno promoviendo procesos de influencia e interinfluencia en los que la intervención psicosocial abarca todos los aspectos de la vida cotidiana y tienen un vínculo directo con la psique humana. A su vez, la orientación es un apoyo del proceso sistémico que se entreteje en un sistema de vínculos sujeto-sujeto (interpersonales) y vínculos sujetos-condiciones-entidades (sociooperativos) dirigido a todas las personas para el logro de las conductas vocacionales que las preparen para la vida a través de la intervención continua y de técnicas basadas en los principios de prevención, desarrollo e intervención social (Calviño, 2020).

De la misma manera, Herrera Rodríguez et al. (2014) definen la orientación educativa como un conjunto de encuentros de apoyo dirigidos a los estudiantes, centrados en el desarrollo de sus metas personales, con el propósito de abordar dificultades académicas, emocionales y sociales. Este servicio puede ser concebido



como un recurso flexible y ajustable según las necesidades y particularidades de la institución educativa.

De acuerdo con lo anterior, la orientación educativa tiene como objetivo promover relaciones de cooperación y adquirir habilidades sociales que permitan la configuración de reciprocidades entre los miembros de grupos específicos (Morales, 2020).

De acuerdo con lo anterior, se han realizado estudios relacionados con la retención y permanencia estudiantil. Como lo expresan Velázquez Narváez y González Medina (2017), se logró evidenciar que las estrategias de estudio y la autorregulación propias de los estudiantes se encuentran ligadas al rendimiento académico.

Quintero Velasco (2016) examina las causas del abandono universitario como requisito para la obtención del título de especialista en Educación Superior por la UNAD realizando una clasificación etnográfica de los estudiantes, identifica qué situaciones relacionadas con problemas familiares y dificultades económicas motivan a los estudiantes a desertar, por lo cual plantea estrategias para la mitigación de estos que denomina estrategias de ámbito académico, económico, social, institucional y socioafectivo.

El Sistema de Orientación Psicosocial (SOS), que forma parte del Programa de Acceso Inclusivo, Equidad y Permanencia (PAIEP) de la Universidad Santiago de Chile, busca apoyar y orientar a los estudiantes en su proceso de inserción en la vida académica cuando factores no académicos interfieren en el logro de un buen rendimiento escolar. El SOS crea espacios en los que los estudiantes pueden crecer o reforzar sus recursos personales de forma individual sin dejar de estar orientados en el sector académico en su proyecto de vida; además, el SOS articula la red de apoyo interna y externa cuando es oportuno (Moris, 2016).

Finalmente, la UNAD desde el CCAV de Facatativá, en atención a las necesidades evidenciadas en su comunidad estudiantil que repercuten directamente en la retención y permanencia debido al bajo rendimiento académico, surge como estrategia del COPE, que ha sido diseñado a partir de un enfoque propio de la psicología para brindar herramientas que coadyuvan a los estudiantes en sus procesos de vida tanto personales como académicos. Así es como se retoma el enfoque sistémico bajo el modelo sistémico estratégico como base estructural para llevar a cabo el acompañamiento psicosocial. De acuerdo con Hornillos García (2019), el enfoque sistémico se entiende desde una perspectiva de los problemas humanos como parte de un sistema, a su vez, como síntomas que surgen en un contexto complejo; abandona la óptica negativa de los problemas y la transforma en una visión positiva, para lograr que las relaciones disfuncionales generen un cambio apropiado; el modelo sistémico se centra en el tratamiento familiar y pone el énfasis terapéutico en la modificación de los patrones de contacto humano, ya que considera que los problemas en esta interacción son el origen de las enfermedades y psicopatologías individuales (Redondo Illescas, 2015).

De la misma manera, el enfoque sistémico tuvo su origen bajo la influencia de diferentes autores como Nathan Ackerman, Frieda Fromm-Reichman, Stack Sullivan y Carl Rogers; sin embargo, es en Gregory Bateson en quien encuentra su nacimiento. Este autor, perteneciente al Mental Research Institute (MRI) de Palo Alto, formuló la teoría del doble vínculo, en la cual se realizaron diferentes estudios utilizando algunas técnicas, como el humor, el juego, la psicoterapia familiar, la hipnosis y los rasgos de las familias de pacientes con esquizofrenia. El trabajo llevado a cabo en el MRI dio lugar a otros enfoques de intervención, un ejemplo es la terapia estructural de Salvador Minuchin, así como un abordaje de terapia breve desarrollado por Lynn Segal, Weakland, Richard Fish y John Watzlawick. Por su parte, y bajo la perspectiva del MRI, emerge la terapia estratégica de Jay Haley, cuyos postulados principales se enmarcan en la comunicación humana y las paradojas comunicacionales.



También hay evidencias del desarrollo de la terapia familiar sistémica en América Latina. En Argentina, además de Minuchin, se encuentra María Cristina Ravazzola, quien ha desarrollado su trabajo sobre la violencia familiar, y se identifica a la Escuela Sistémica de Argentina por su interesante labor en la formación de terapeutas, bajo la tutela de Marcelo Ceberio y Horacio Serebrinsky. Hatch, Maldonado y un terapeuta brasileño contribuyeron a la formación de terapeutas familiares sistémicos en Ecuador; Hernández trabajó sobre los principios de la terapia breve en Colombia, mientras Brenson se concentró en el abordaje en crisis y el acompañamiento psicológico (Ortiz Granja, 2008).

Metodología

Enfoque y diseño

El propósito de esta investigación cualitativa es examinar cómo diferentes personas perciben y experimentan el mundo que los rodea, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. De acuerdo con lo anterior, Salazar-Escorcía (2020) menciona que la intencionalidad de los estudios cualitativos es realizar una descripción sistemática de las variables y los fenómenos desde la cual se logre una comprensión de los acontecimientos, las acciones, las normas, los valores, etc., a partir de la perspectiva de la gente que está siendo estudiada. Su diseño es investigación-acción porque su objetivo es resolver un problema concreto con la mejora de prácticas específicas, enfocado en proporcionar información que oriente la toma de decisiones para ciertos procesos estructurales; de igual forma, se orientará a través de las siguientes fases: identificación del problema, elaboración de un plan, implementación y evaluación de dicho plan, y generación de la respectiva retroalimentación a partir de observar, pensar, actuar y revisar.

Población y muestra

La población son los estudiantes activos en la UNAD matriculados en el CCAV de Facatativá de las diferentes escuelas y programas. La muestra que se tomó fue de 49 estudiantes de las diferentes escuelas, que presentan bajo rendimiento académico según los criterios de inclusión y exclusión que se determinaron en el proceso de investigación. Este muestreo es no probabilístico como participantes voluntarios, casos-tipo o por conveniencia.

Criterios de inclusión y exclusión

Para la inclusión de los estudiantes al COPE, se determinaron los siguientes criterios:

- Ser estudiante activo de la UNAD
- Promedio histórico menor de 3.0
- Mayor tiempo de permanencia de lo proyectado en la malla curricular
- Tener mayor número de créditos reprobados que aprobados

Como criterio de exclusión, se determina:



- Tener una patología psicológica que no esté siendo atendida por un profesional de la salud

Herramientas/instrumentos

Entre los instrumentos que se utilizaron se encuentran protocolos y formatos para la valoración inicial, seguimiento y evaluación de los procesos que se llevaron a cabo con los estudiantes, a través de matrices de Excel que se formularon para la identificación y el reconocimiento del estado actual de los estudiantes que sirvieron como filtro para la detección de los tres criterios de inclusión. De la misma manera, se determinó la citación a un comité académico para conocer las razones del estado académico del estudiante y realizar remisión al COPE.

La atención se realizó a través de cinco encuentros para identificar, evaluar y realizar el proceso de orientación psicosocial. Esta acción se desarrolló a través de entrevistas para recolectar información que permitió la identificación de los problemas psicosociales por los cuales los estudiantes aceptaron su vinculación al proceso de orientación. Se usaron cuestionarios abiertos para conocer la percepción frente a la orientación psicosocial brindada respecto de la resolución o el manejo de la situación de vida de difícil manejo. La recolección de datos se basó en anotaciones de campo, observación no participante, entrevistas semiestructuradas y revisión documental. Frente a los instrumentos para el análisis de datos, se hizo uso de la transcripción, la bitácora de análisis y la codificación abierta.

Consideraciones éticas

Clasificación y minimización del riesgo de la investigación según el artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud. Esta investigación se clasifica como investigación con riesgo mínimo, pues se realiza un estudio prospectivo que implica el registro de datos mediante la aplicación de pruebas psicológicas y de entrevistas para generar un diagnóstico específico. En este sentido, el posible riesgo presente tiene relación con el manejo de la información recolectada en la población objeto de estudio, para lo cual, y con el fin de minimizar dicho riesgo, se procederá a realizar el respectivo consentimiento informado de los participantes mediante el cual autorizarán su participación con conocimiento de los procedimientos, beneficios y riesgos, por una parte, y por otra, los investigadores se comprometen al manejo ético y legal de dicha información. Para la selección de la población objeto de estudio, se definieron criterios de inclusión y exclusión que permitieron utilizar muestreo no probabilístico como participantes voluntarios, casos-tipo o por conveniencia, y así atender al principio de justicia. Durante el proceso investigativo, no se generaron riesgos para la integridad del grupo de investigación.

Maximización: justificación ética, distribución de los beneficios e impacto

En el caso de los individuos que participarán en la investigación, los beneficios directos tienen que ver con el apoyo psicosocial que recibirán en el ámbito educativo desde diferentes frentes, como hábitos de estudio, orientación vocacional, resiliencia o estrategias de afrontamiento, lo cual les permitirá mejorar su desempeño como estudiantes universitarios en el programa que están cursando y evitar la pérdida de asignaturas, el aplazamiento de cursos o periodos académicos, así como alcanzar un equilibrio en los diferentes aspectos de su vida que les permita, en medio de su realidad y circunstancias, responder por los compromisos que han adquirido, no solo en el ámbito de la educación universitaria.

Por otra parte, para la institución educativa, en este caso la UNAD, es beneficioso que el COPE apoye las



estrategias de retención y permanencia del CCAV de Facatativá, por cuanto se configura como un escenario propio de acompañamiento al estudiante que presenta dificultades académicas, cuyo origen puede ser muy variado. En este sentido, se requiere como estrategia focalizar los casos puntuales de bajo rendimiento y generar el respectivo acompañamiento que permita al estudiante mejorar su desempeño, permanecer en la UNAD y culminar su proceso. Por otra parte, también es importante resaltar que en el COPE se pueden identificar los casos de tipo psicosocial que requieran atención profesional para hacer la respectiva remisión, casos que, en otra circunstancia, pasarían desapercibidos para la UNAD en un alto porcentaje.

Los resultados obtenidos en la investigación indicarán si, en el contexto concreto del CCAV de Facatativá, el COPE aporta como estrategia de retención y permanencia a partir del acompañamiento a los estudiantes con dificultades académicas y, además, pueda ser propuesto como estrategia zonal aportando a la política institucional de retención y permanencia estudiantil.

Consentimiento informado

Con el fin de garantizar el respeto al principio de autonomía de los sujetos que participan en la investigación, se adjunta a este documento el formato para el consentimiento informado para autorización de participación de menor de edad y el formato para el consentimiento informado para adulto.

Confidencialidad, reserva, privacidad y protección de identidad

Todos los datos personales recolectados en este estudio son confidenciales y se trataron conforme a la Ley 1581 de 2012. Para esto, la reserva de la información recolectada durante la investigación se hizo en la oficina destinada para la atención de estudiantes del COPE del CCAV de Facatativá durante un periodo de cinco años posterior a su finalización, la cual será custodiada por el investigador principal. Las personas que tendrán acceso a los datos personales de los participantes en la investigación serán el psicólogo director del COPE y quienes ellos consideren. La información sobre los resultados obtenidos a partir de la información generada será presentada al director del centro, quien elaborará un informe sobre el impacto de la estrategia.

Resultados

Como resultado, se logró la creación de la estrategia de retención y permanencia, el COPE y la puesta en marcha de su plan piloto, el cual permitió brindar una estructura organizativa y aplicación de formatos y protocolos de acuerdo con las particularidades de los usuarios/estudiantes que participaron en esta.

Se realizó la construcción de las bases epistemológicas, legales y metodológicas para dar sustento al proyecto del COPE, junto con las cuales se establecieron las rutas de atención con las entidades municipales para apoyar a los estudiantes que reciben atención en el COPE y que a criterio del profesional se recomienda asistencia terapéutica.

Se elaboraron 10 protocolos de atención dispuestos para los usuarios, de acuerdo con los problemas evidenciados:

1. Estrategias de afrontamiento



2. Hábitos de estudio
3. Comunicación asertiva
4. Orientación vocacional
5. Pautas de crianza
6. Procrastinación
7. Hábitos de tiempo
8. Manejo de emociones
9. Manejo de estrés
10. Resiliencia

Se determinó el enfoque sistémico bajo el modelo estratégico y sus técnicas de intervención para el acompañamiento psicosocial adecuado y orientado a los estudiantes para el abordaje de las sesiones implementadas, planteando estrategias de solución con metas claras y a corto plazo, basándose inicialmente en las soluciones intentadas fracasadas (SIF), sobre las cuales se plantearon acciones de revisión y orientación para una nueva implementación por parte de los usuarios o la creación de nuevas estrategias enfocadas en el problema identificado.

La implementación del plan piloto del COPE se llevó a cabo desde 2021 hasta el primer semestre de 2023, atendiendo a 49 estudiantes/usuarios, de los cuales el 81,6 % corresponde a estudiantes del género femenino (40 mujeres) y el 18,4 % corresponde a estudiantes de género masculino (9 hombres), como se muestra en la tabla 1.

En la fase de evaluación inicial y a través de la observación, se evidenció que los problemas más recurrentes en los usuarios fueron la falta de organización del tiempo de estudio, el cual se ve supeditado al ajuste entre los tiempos familiares y laborales. A su vez, se logra determinar que en las mujeres más que en los hombres se presenta un déficit en el tiempo y en la falta de comprensión de las lecturas y las guías de los cursos que tienen matriculados en la UNAD por las labores del hogar y del trabajo.

Tabla 1.

Usuarios atendidos en el COPE

Periodo académico	Total de estudiantes por periodo académico	Total de estudiantes por año
16-1-2021	5 (2 hombres, 3 mujeres)	17 (5 hombres, 12 mujeres)
16-4-2021	12 (3 hombres, 9 mujeres)	
16-1-2022	8 (1 hombre, 7 mujeres)	20 (3 hombres, 17 mujeres)
16-4-2022	12 (2 hombres, 10 mujeres)	
16-1-2023	12 (1 hombre, 11 mujeres)	12 (1 hombre, 11 mujeres)
Total usuarios atendidos durante la investigación		49 (9 hombres, 40 mujeres)

Fuente: Elaboración propia.

No obstante, en los hombres se logra evidencia que existen otros factores, en los cuales se presenta una falta de adaptación a los grupos desde la virtualidad, es decir, los grupos en los cuales son asignados dentro de los cursos que tienen matriculados, donde evitan la comunicación sincrónica y asincrónica entre compañeros de la UNAD, lo cual dificulta el logro de los trabajos asignados en la UNAD. Además, se evidencia que,



al igual que en las mujeres, hay un déficit en el tiempo por desarrollar otras actividades relacionadas con el hogar y el trabajo.

En la totalidad de los usuarios atendidos, se observó que el 80 % (39 estudiantes) tienen un trabajo de tiempo completo, mientras el 20 % (10 estudiantes) se encontraban desempleados, pero desempeñando actividades desde la informalidad. Lo anterior es un factor determinante en los motivos de consulta al COPE, ya que el 100 % de los usuarios manifestó tener inconvenientes respecto de la organización de sus tiempos, esto evidencia que sus ocupaciones no les permitía dedicar el tiempo que quisieran a su formación académica. Asimismo, se identificaron algunos factores adicionales, tales como un prolongado desplazamiento de sus hogares a sus lugares de trabajo, turnos rotativos que alteran la planeación de horarios y la sobrecarga laboral.

En la atención brindada a los usuarios/estudiantes, se identificaron los siguientes problemas (tabla 2).

Tabla 2.

Descripción de problemas atendidos

Periodo académico	Total de estudiantes atendidos en el periodo	Problemas de ingreso comunes a todos los usuarios	Descripción del problema
16-1-2021/16-4-2021	17	Problemas de organización del tiempo	El tiempo que dispusieron para las actividades académicas es reducido, sumado a que no existen hábitos de estudio establecidos, lo que dificulta el avance satisfactorio de su proceso académico.
		Problemas con pautas de crianza	Los usuarios presentaron problemas con pautas de crianza. Por ello, se busca ayudar al usuario a ver a su hijo, desde una perspectiva diferente, para que identifique las cualidades que quizás no sean perceptibles debido a los problemas intrafamiliares, logrando generar hábitos de tiempo en el usuario como una forma de actuar asertivamente mediante las rutinas para establecer una manera sistematizada de hacer las cosas.
		Baja autoestima	Los usuarios presentaron niveles bajos de estima, lo que afecta cada uno de los entornos donde se desenvuelven. Es importante brindar herramientas de acompañamiento para que encuentren en sus valores y capacidades la forma de mitigar factores como la comparación con otras personas y los juicios propios.
		Estrategias de afrontamiento	El manejo de duelo, uno de los problemas presentes en estos usuarios, afecta su capacidad de dar continuidad a la vida. El hecho de no afrontar la pérdida de un ser querido o de no aceptar su ausencia hace que los usuarios no avancen en sus vidas académicas, en lo personal y lo emocional. Es importante brindar herramientas de apoyo para que cada uno de ellos encuentre aquellos valores y cualidades que tenían sus seres queridos, reflexionando sobre ellos y aplicándolos a sus vidas.
		Problemas de organización del tiempo	El tiempo que dispusieron para las actividades académicas es reducido, sumado a que no existen hábitos de estudio establecidos, lo que dificulta el avance satisfactorio de su proceso académico.
		Estrategias de afrontamiento	El manejo de duelo, uno de los problemas presentes en estos usuarios, afecta su capacidad de dar continuidad a la vida. El hecho de no afrontar la pérdida de un ser querido o de no aceptar su ausencia hace que los usuarios no avancen en sus vidas académicas, en lo personal y lo emocional. Es importante brindar herramientas de apoyo para que cada uno de ellos encuentre aquellos valores y cualidades que tenían sus seres queridos, reflexionando sobre ellos y aplicándolos a sus vidas.



16-1-2022/16-4-2022	20	Problemas de organización del tiempo	El tiempo que dispusieron para las actividades académicas es reducido, sumado a que no existen hábitos de estudio establecidos, lo que dificulta el avance satisfactorio de su proceso académico.
		Estrategias de afrontamiento	El manejo de duelo, uno de los problemas presentes en estos usuarios, afecta su capacidad de dar continuidad a la vida. El hecho de no afrontar la pérdida de un ser querido o de no aceptar su ausencia hace que los usuarios no avancen en sus vidas académicas, en lo personal y lo emocional. Es importante brindar herramientas de apoyo para que cada uno de ellos encuentre aquellos valores y cualidades que tenían sus seres queridos, reflexionando sobre ellos y aplicándolos a sus vidas.
		Problemas con hábitos de estudio	Usuarios con acompañamiento del COPE con malos hábitos de estudio y estrategias no efectivas. Además, no tienen una adecuada gestión del tiempo, presentando dificultades en sus actividades y bajo rendimiento académico.
		Orientación vocacional	Usuarios que se encuentran en semestres entre primero y tercero, y manifiestan no sentirse seguros y cómodos con el programa profesional matriculado. Se aplican pruebas de orientación vocacional, las cuales arrojan interés por otras áreas para tomar decisiones acertadas, como cambio de programa.
		Infecciones de transmisión sexual (ITS)	Se presentó un usuario diagnosticado con VIH, lo cual generó un impacto negativo en el desarrollo de vida, buscando un acompañamiento para afrontar la situación expuesta a través de redes de apoyo cercanas y estrategias de afrontamiento.
16-1-2023	12	Violencia basada en género (VBG)	Una usuaria manifiesta agresión y abuso por parte de su pareja, que afecta especialmente su rendimiento académico por la pérdida reiterativa de cursos matriculados.
		Baja autoestima	Los usuarios presentaron niveles bajos de autoestima, lo que afecta cada uno de los entornos donde se desenvuelven. Es importante brindar herramientas de acompañamiento para que encuentren en sus valores y capacidades la forma de mitigar factores como la comparación con otras personas y los juicios propios.
		Problemas de gestión emocional	Los distintos problemas presentados en los usuarios reflejan la inadecuada gestión emocional y su dificultad en el afrontamiento en distintos aspectos de la vida.
		Problemas con hábitos de estudio	Los usuarios con acompañamiento del COPE con malos hábitos de estudio y estrategias no efectivas, además, no tienen una adecuada gestión del tiempo, presentando dificultades en sus actividades y bajo rendimiento académico.
		Ansiedad o depresión	Problema relacionado con cambios en procesos de vida y de dificultad en la gestión emocional.

Fuente: Elaboración propia.

Problemas de organización del tiempo

Respecto del problema de la organización del tiempo, una de las causales encontradas es la modalidad virtual de la UNAD, puesto que los estudiantes/usuarios no disponen del tiempo necesario para la realización de las actividades académicas, toda vez que no existe una figura en la UNAD que demande un horario establecido de estudio; por el contrario, se brinda una total autonomía al estudiante para adecuar sus tiem-



pos según sus necesidades particulares. Los estudiantes tienen diversas responsabilidades que demandan tiempo, por lo que dejan a un lado los compromisos académicos a los cuales se les debe dedicar más tiempo, y así lograr las metas propuestas por cada curso. Una de las causas más comunes de la falta de organización de tiempo y hábitos de estudio es que los usuarios no saben cómo utilizarlo correctamente: la falta de una agenda o calendario semanal, plantear objetivos concretos con cada una de las actividades y la baja comprensión de guías hacen que este problema sea uno de los que con más frecuencia se presentan.

Baja autoestima

Los niveles bajos de autoestima en los usuarios afectan cómo se desenvuelve en su entorno, impactan negativamente el aspecto emocional, familiar y laboral del usuario, así como provocan signos, como comparación con otros, malos tratos y pensamientos negativos hacia sí mismos, es decir, una evaluación negativa del autoconcepto.

Una de las causas principales de este problema son el estancamiento en el tipo de vida que se lleva, es decir, la falta de metas y objetivos, expectativas de vida muy bajas, y un ritmo de vida monótono, descuidando hobbies y actividades de recreación.

Problemas con las pautas de crianza

La falta de pautas de crianza de los usuarios con sus hijos convierte situaciones cotidianas en complejas que se salen de control y afectan la vida familiar. Las pautas de crianza ayudan a facilitar el buen convivir en familia y el desarrollo de habilidades de cada uno de sus miembros, la autonomía en los hijos facilita el desarrollo de actividades de los padres y genera tranquilidad en el hogar. Una de las causas más comunes en las de pautas de crianza es que los usuarios no saben cómo utilizar estas con los problemas y comportamientos que se les presenta día a día con sus hijos; la referencia que tienen de las pautas de crianza aplicadas a ellos mismos hace que este sea uno de los problemas que con más frecuencia ocurren.

Estrategias de afrontamiento

Los acontecimientos vitales importantes, positivos o negativos, pueden generar estrés psicológico. La mayoría de las personas experimentan dolor o angustia como consecuencia de sucesos difíciles, como un divorcio, un aborto espontáneo, la muerte de un ser querido o la pérdida del empleo. Incluso, acontecimientos que muchas personas consideran buenos (como casarse, tener un hijo y comprar una propiedad) pueden causar estrés grave. Las personas pueden emplear una combinación de comportamiento, pensamiento y emoción para adaptarse al estrés, según el escenario.

A veces, es complicado adaptarse a nuevos cambios, aceptar nuevas formas de vivir e, incluso, interactuar con los demás o ser más afectivos con los seres queridos; cada etapa de vida pone a prueba muchas maneras de ver las cosas, por eso, es importante saber afrontar cada acontecimiento de una manera positiva. En los procesos de los usuarios, se pudo observar que hubo falta de estrategias de afrontamiento frente a situaciones, como fallecimiento de seres queridos, problemas familiares, rupturas de pareja, entre otras.

Posteriormente, se inician las sesiones de acompañamiento en esta fase: sesiones 2, 3 y 4 del proceso, en las cuales se hace uso de los protocolos seleccionados para cada caso, utilizando los recursos que ofrecen las técnicas del modelo sistémico estratégico. En esta fase, varios de los estudiantes/usuarios desistie-



ron del proceso de acompañamiento, una de las causas fue la falta de tiempo para cumplir con las sesiones programadas.

Descripción de los contextos de interacción

A nivel familiar, se logró evidenciar que hay estudiantes con padres separados; en algunos de ellos, se evidencia que hay poca colaboración entre cónyuges en relación con las actividades del hogar. Los usuarios presentan expectativas relativas al hogar, a sus estudios, al tipo de trabajo que desean; además, durante las sesiones realizadas por el COPE se reportan acciones efectivas para su cumplimiento.

A nivel económico, se logró identificar que algunos estudiantes viven en zona rural, lo cual dificulta la conexión a internet, y algunos de ellos tienen más de dos trabajos para el sustento de sus familias.

Para la realización de las sesiones con los usuarios/estudiantes, fue imperativa la utilización de dos protocolos en la mayoría de ellos, en atención a sus necesidades particulares, procurando encontrar soluciones óptimas a los problemas que impactan su rendimiento académico. Se logró evidenciar que en la mayor parte de los usuarios/estudiantes se identificó una necesidad en común, que fue la falta de estrategias de organización y priorización de su tiempo para la realización de actividades académicas y personales.

Como consecuencia, el protocolo más aplicado en las sesiones fue hábitos de tiempo y estudio, el cual tiene como principal objetivo explicar al usuario la importancia del manejo de los tiempos, para el desarrollo adecuado de los cursos y sus actividades, puesto que los buenos hábitos de tiempo y de estudio generan en los usuarios la autonomía que les permitirán mejorar la capacidad para adquirir y consolidar conocimientos previos y antiguos, además de planificar y organizar el tiempo tanto académico como personal.

De la misma manera, el segundo protocolo más aplicado durante el desarrollo de las sesiones correspondió a las estrategias de afrontamiento con base en las necesidades de los usuarios. Si bien su objetivo es generar en el usuario/estudiante unas estrategias que promuevan el mejoramiento en su calidad de vida consolidando sus fortalezas y habilidades, las estrategias de afrontamiento o evitación se utilizan habitualmente cuando el usuario asume que el afrontamiento activo debe posponerse debido a la necesidad de organizar y reunir recursos psicosociales antes de enfrentarse activamente la situación, que son estrategias centradas en la evitación, la distracción, tomar distancia del acontecimiento estresante o dedicarse a otra actividad para evitar pensar (Castagnetta, 2014).

Conclusiones de los usuarios

Durante la sesión final, se evidencian las conclusiones de los usuarios respecto de la experiencia del acompañamiento brindado por el COPE, quienes manifiestan en su mayoría tener un impacto positivo, obtener resultados satisfactorios tanto en sus procesos académicos como en sus estados emocionales, siendo el COPE una red de apoyo que los ayudó a evidenciar las dificultades por las cuales presentaban afectaciones que les impedían tener un bienestar psicológico. También se realizó una recapitulación de aspectos importantes para el progreso y avance de cada usuario, las herramientas en cada una de las sesiones realizadas, con base en lo cual se hizo una reflexión de los aspectos que el usuario mejoró y en los que todavía tiene falencias.



Durante el servicio y acompañamiento que brinda el COPE, algunos estudiantes/usuarios desistieron del proceso. Las razones del desistimiento varían en cada estudiante/usuario; sin embargo, existe un factor determinante que es el tiempo limitado que tiene cada uno de ellos para la realización de las sesiones (tabla 3).

Tabla 3.
Conclusiones de los usuarios

Periodo	Conclusiones manifestadas por el usuario en la sesión final
16-1-2021/16-4-2021	<ul style="list-style-type: none"> • La estudiante/usuario manifiesta sentirse conforme con el acompañamiento del COPE, ya que pudo comprender su problema y se generan buenas estrategias en cada sesión para mitigarlo, las cuales pone en práctica día a día. Manifiesta que la comunicación con su esposo mejoró, puesto que tiene mayor confianza y han aprendido a escucharse el uno al otro. • La estudiante/usuario manifiesta sentirse conforme con el acompañamiento brindado por el COPE; se logró que reconociera el problema principal. Presenta satisfacción con las herramientas y estrategias brindadas, las cuales se fueron implementando en medio del proceso. • El estudiante/usuario manifiesta sentirse más organizado, y con las herramientas pertinentes para avanzar de ahora en adelante en su proceso académico, se siente agradecido por el acompañamiento del COPE y espera continuar en su proceso con mayor autonomía. • El estudiante/usuario manifiesta sentir que el acompañamiento del COPE causó un impacto significativo, ya que pudo comprender su problema y generó muy buenas estrategias para mitigarlo, las cuales pone en práctica día a día. Manifiesta que su bienestar psicológico mejoró, puesto que tiene mayor confianza en sí mismo, se deshizo de la culpa y siente mucha motivación al pensar en su futuro académico. • El estudiante/usuario manifestó una mejoría en cuanto a la organización de su tiempo, pues considera que el COPE lo ayudó a tener una nueva perspectiva de su proceso académico. • El estudiante/usuario manifestó sentir una mejoría muy importante, puesto que pudo comprender cómo accionar en su vida para mejorar las dificultades por las que atraviesa, además de no permitir que su estado emocional le impida establecer metas y conseguirlas.
16-1-2022/16-4-2022	<ul style="list-style-type: none"> • La ayuda con la plataforma y cómo afrontar los retos de la UNAD. • En general, todo me pareció genial, ya que todo se hizo de una manera muy asertiva y me gustó mucho el proceso. • Me ayudó a fortalecer mis dificultades de organización respecto de los temas de la UNAD. • Una buena forma de ayuda de parte de la UNAD para los estudiantes. • Lo conecta con el ámbito académico. • Hacerlo sentir a uno como parte importante de la UNAD y que se preocupan por que sus estudiantes puedan salir adelante con su proceso educativo. Es un gran apoyo. Muchas gracias. • La energía y motivación que te brindan las personas que hacen parte del COPE y las ganas de seguir adelante con tus estudios sin importar las adversidades que se te presenten. • La empatía con la que le prestan a uno el apoyo y su análisis detallado de cada estudiante para saber cuál es la ayuda que se necesita. • La atención, la empatía y la dedicación de ayuda a otros. • Todo el proceso fue agradable, creo que con otro tiempo más de proceso se podría profundizar en algún apoyo específico que se necesite.
16-1-2023	<ul style="list-style-type: none"> • La usuaria manifiesta su agradecimiento por el acompañamiento en las cinco sesiones por parte del COPE, refiere que continuará el proceso con psicología por parte de su EPS y, además, aclara seguir con un buen rendimiento académico. • La usuaria responde afirmativamente con el proceso en el COPE, además de expresar su gratitud por el proceso llevado y la ayuda prestada a través de cada estrategia y técnica aplicada en cada sesión, además de aclarar el cambio de carrera, siendo parte de su proyecto de vida. • La usuaria manifiesta su gratitud por el tiempo dedicado en cada sesión y reconoce el cambio que logró desde el inicio del acompañamiento en cada una de sus áreas y aprender a gestionar sus emociones. • La usuaria manifiesta que los cambios en su proceso han sido muy positivos y le han permitido ver otro punto de vista de la vida, así como la animaron a tomar decisiones. Agradece las herramientas y desea continuar con el proceso de acompañamiento del COPE. • La usuaria en el proceso de evaluación manifiesta completa satisfacción al haber podido solucionar el motivo de consulta con el que inició. Además, menciona haber adquirido herramientas para gestionar de manera adecuada sus próximas relaciones sentimentales, ya que se siente segura de sí misma y sin la necesidad apremiante de tener una pareja que le brinde reconocimiento. • El usuario reconoce un cambio de mentalidad, manifiesta haber encontrado algo nuevo, una opinión y un abordaje diferente a su situación. Había consultado tres psicólogos antes y ninguno había socavado tan a fondo su motivo de consulta; reconoce que necesita continuar con apoyo psicológico e iniciar proceso de desintoxicación; encontró significativo encontrar la causa de su problema en un aspecto personal y no como él pensaba, un problema filosófico-existencial.



- El usuario, a través de las herramientas trabajadas en las sesiones, genera y adopta estas estrategias para el manejo del tiempo según su necesidad, evitando saturarse de actividades extras que puedan interferir en el desarrollo de sus compromisos académicos y personales. Refiere motivación para continuar con su programa y termina agradeciendo el proceso, resaltando lo útil que fueron las sesiones y estrategias para mejorar varios aspectos de su vida y el avance significativo obtenido en esta vinculación al COPE.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, para evidenciar el impacto de la estrategia en la retención y permanencia de la UNAD en el CCAV de Facatativá, se evaluaron los registros académicos individuales (RAI) de cada uno de los usuarios atendidos y de esta manera determinar el impacto de las acciones en el rendimiento académico de los estudiantes. En este sentido, se logró identificar que, de los 49 usuarios, el 61 % (30) lograron la aprobación de un porcentaje mayor de cursos matriculados de los que en principio venían reprobando. De la misma manera, el 22 % de estudiantes (11) lograron la aprobación del 100 % de sus cursos matriculados, esto evidencia una clara mejoría en el rendimiento relacionado con la mitigación o superación de las situaciones de vida con las que ingresaron en el servicio; por su parte, un 16 % de los usuarios (8) se mantuvieron en su estado inicial, esto refleja un bajo rendimiento académico.

Por otro lado, en términos de retención, de los 49 usuarios, 8 (16 %) corresponden a estudiantes de primera matrícula (nuevos), quienes, una vez revisados los registros de matrícula, continuaron su proyecto de profesionalización con la UNAD. De la misma manera, el 84 % (41) correspondió a estudiantes antiguos, de los cuales un 81 % (40) dio continuidad a su proceso académico, lo que impactó positivamente la permanencia. Y, finalmente, un 2 % de los usuarios atendidos (1) decidieron desistir de su formación con la UNAD.

Discusión

Para la creación de una estrategia como el COPE, fue necesaria la construcción de unas bases epistemológicas enmarcadas en el ejercicio propio de la psicología. A su vez, fue importante determinar la estructura normativa para la implementación del programa, dado que su marco jurídico parte desde la interdisciplinariedad, en consideración a la atención integral de los usuarios que hicieron parte de estas acciones. En principio, el marco legal fue uno de los objetivos iniciales como acción que permitiera estructurar con solidez la estrategia; para ello, se tomaron aspectos generales de la Constitución Política de Colombia, pasando por la legislación y los decretos que fundamentan la atención psicosocial, telepsicología y salud mental. De la misma manera, los lineamientos para la creación e implementación del COPE se encuadraron en la normativa institucional, enfocándose en los principios para la atención integral universitaria emanada del Ministerio de Educación Nacional (MinEducación).

Así las cosas, desde la Ley 30 de 1992, en el artículo 117, el MinEducación fundamenta que “las instituciones de educación superior deben desarrollar programas de bienestar universitario a partir del desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social del estudiante, docente y personal administrativo ya sea desde problemas de tipo académico o emocional” (UNAD, s. f.).

En línea con lo anterior, la UNAD, en el Reglamento General Estudiantil, capítulo 4, artículos 18 y 19, planteó como uno de los propósitos de la acción universitaria “la implementación de acciones para la intervención o acompañamiento psicosocial desde estrategias pedagógicas-didácticas orientadas a fortalecer la formación integral complementaria para así disminuir factores de riesgo académico aportando a



la retención y permanencia estudiantil” (UNAD, 2013).

Así las cosas, el COPE surgió como una acción para dar respuesta a la política institucional de retención y permanencia, así como una estrategia para la atención integral enfocada en las necesidades de los estudiantes como mecanismo para la mejora de la calidad y el bienestar de la comunidad estudiantil. Hoy por hoy, la UNAD cuenta con una acreditación de alta calidad, lo que conlleva grandes retos para la institución. En este sentido, la implementación de acciones encaminadas al acompañamiento y la orientación de sus estudiantes, así como propiciar escenarios en los que el ambiente institucional sea idóneo para la comunidad académica, se constituyen en un pilar importante para la adecuada gestión de la institución, tal como lo menciona el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) en el Acuerdo 3 de 2014, desde el cual se establecen los lineamientos para la acreditación institucional:

Una institución de alta calidad dispone de mecanismos e instrumentos eficientes y suficientes para generar un clima institucional que favorezca el desarrollo humano integral de toda la comunidad institucional en todos los ámbitos donde tiene presencia, generando la suficiente flexibilidad curricular para hacer uso de los recursos. El bienestar institucional implica la existencia de programas de intervención interna y del entorno que disminuyan las situaciones de riesgo psicosocial. (MinEducación, 2016, p. 17)

Así es como el COPE, en cumplimiento de la normatividad vigente tanto institucional como nacional, promovió acciones encaminadas al bienestar de la comunidad académica, principalmente de sus estudiantes, que favoreció no solo la retención y la permanencia, sino también los procesos de orientación y acompañamiento psicosocial. Para tal fin, se generó una estructura basada en procesos y procedimientos que se condensaron en diversos documentos, como lineamientos y guía de procedimientos, en los que se realiza de forma minuciosa y específica el paso a paso necesario en la atención psicosocial. Esto con el propósito de proporcionar información clara que apoye la inducción de nuevos practicantes o psicólogos en la atención de las sesiones, convirtiéndose en el insumo principal para el manejo de formatos y protocolos fundamentales para una construcción de la historia clínica adecuada. De acuerdo con lo anterior, es necesario mencionar que el COPE se constituyó en un escenario propicio para el desarrollo de los procesos de prácticas profesionales en psicología tanto en el escenario 1 en ámbitos como el educativo y comunitario como en el escenario 2 con énfasis en el ámbito de la salud.

Así es como la estrategia se articula con la reglamentación del MinEducación en relación con el nuevo modelo para los escenarios de prácticas formativas que se relacionan con los programas de educación superior en el área de la salud. Desde este modelo son definidas las condiciones en términos de calidad que se constituyen en requisito para la realización de “las prácticas formativas en salud de programas académicos de educación superior en escenarios clínicos y no clínicos” (MinEducación, 2021).

La implementación del plan piloto permitió evidenciar que los problemas particulares de cada usuario atendido se constituyen en un factor de riesgo para un bajo rendimiento académico, el cual obedece a múltiples causas que no necesariamente se encuentran en el espectro de las habilidades académicas; se entretajan factores de tipo emocional, familiar, social, económico y cultural. Así lo afirman Gómez-Sánchez et al. (2011), quienes mencionan que existen variables e indicadores que influyen en el rendimiento académico, que se pueden clasificar en factores sociodemográficos, académicos, familiares, entre otros. Así es como la identificación de estudiantes con poco tiempo debido a sus obligaciones laborales se constituyó en el mayor problema identificado en el COPE, del que se derivaron otras afectaciones que incidieron en otros aspectos; en este sentido, trabajar y estudiar a la vez se ha constituido a lo largo del tiempo en



una dinámica en crecimiento que implica un reto para las instituciones.

De esta manera lo indican Moreno Jiménez y Báez León (2010), quienes señalan que el incremento de la carga laboral ha generado síntomas de malestar que se relacionan con el trabajo, y es desde esta mirada que se entienden como riesgo psicosocial “las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo” (p. 5).

De acuerdo con lo anterior, es necesario mencionar:

Las alteraciones psicosociales que presentan los estudiantes que trabajan son muy variadas, traducidas en diversas manifestaciones sintomáticas. A las que más referían eran de carácter físico; expresaban sentir agotamiento por el hecho de asumir dos roles, a los que se suman condiciones laborales relacionadas, como el manejo de turnos, contar con poco tiempo para dormir, en suma, tener que hacer sobreesfuerzos para atender las dos actividades. (Barreto Osma et al., 2019, p. 106)

Por ello, la aplicación de protocolos de hábitos de tiempo y estudio fueron las estrategias que mayormente se aplicaron a un alto porcentaje de los usuarios como mecanismo para la mitigación de los factores relacionados con la sobrecarga laboral, además, porque los estudiantes no se familiarizan con el modelo y la metodología de la UNAD.

Para finalizar, la orientación educativa genera vínculos del estudiante con la institución educativa, esto se traduce en retención y permanencia, y minimiza la deserción. Lo anterior se corrobora en Osorio et al. (2012), cuyos datos indican que el abandono universitario es un fenómeno mundial con ramificaciones económicas, académicas, sociales y profesionales. De la misma manera, estos autores mencionan que la deserción y la tasa de graduación son fenómenos que forman parte de la retención y la permanencia, que atienen a dinámicas influidas por diversos factores (individual, socioeconómico, académico, familiar, e institucional). Es desde esta perspectiva que las instituciones de educación superior se deben enfocar en los estudiantes de primer ingreso, así como los que se encuentran desarrollando su proceso académico.

Conclusiones

Se alcanzaron los objetivos propuestos de la construcción de protocolos de atención, bases epistemológicas, formatos y esquema de evaluación del COPE del CCAV de Facatativá como estructura principal para la adecuada atención de los usuarios durante el plan piloto.

El acompañamiento brindado parte de una relación confidencial entre el equipo de psicólogo asesor, estudiante de psicología y usuario/estudiante, con respeto, empatía y una adecuada comunicación e implementación de técnicas para determinar el problema que genera el bajo rendimiento del estudiante a nivel personal y académico.

Respecto de las sesiones brindadas por el COPE, se contribuyó a la promoción de la reflexión personal de los usuarios y la potencialización de los recursos personales, así como a la transformación de actitudes, emociones o acciones en favor de un mayor bienestar académico y personal.



El COPE fue visto por los usuarios como una estrategia de gran importancia para el mejoramiento de sus procesos académicos y de sus problemas personales, lo cual refuerza el sentido de pertenencia de los usuarios por su institución educativa al sentir que la UNAD se interesa por sus resultados académicos.

Con el acompañamiento que se les brindó a los estudiantes/usuarios desde el COPE, se logró el objetivo de llevar a cabo estrategias de acción frente a las necesidades identificadas en quienes presentaban un bajo rendimiento académico. Al finalizar los procesos, se evidenciaron resultados altamente satisfactorios, orientados a promover la reflexión y motivación.

Mediante el ejercicio práctico realizado se pudo evidenciar que el 90 % de los estudiantes/usuarios que hicieron parte del COPE presentaban problemas de organización del tiempo, por lo cual se puede decir que uno de los mayores inconvenientes de los estudiantes de la UNAD del CCAV de Facatativá en lo referente a su desempeño académico está relacionado directamente con la disposición del tiempo con el que estos cuentan, ya sea por sus ocupaciones laborales, familiares, entre otras.

Los desistimientos al proceso de acompañamiento se dieron en la mayoría de los casos por dificultades en cuanto a la disposición del tiempo necesario para realizar las sesiones, lo cual conduce a la reflexión de la importancia de encontrar espacios en el día a día para cuidar los aspectos que afectan emocionalmente al individuo, que a su vez impactan otras áreas de ajuste, en este caso, el rendimiento académico.

Mediante un ejercicio de evaluación a través de una encuesta de satisfacción, se evidenció el impacto en la población con cada una de las acciones propuestas en el plan de trabajo. Este instrumento fue aplicado en los diferentes espacios de participación de los actores educativos, y como resultado se destaca de manera satisfactoria el ejercicio del COPE, estrategia diseñada y enfocada para el beneficio de la comunidad educativa y el cuidado de la salud mental.

La estrategia de orientación psicosocial educativa impactó positivamente la retención y permanencia en el CCAV de Facatativá, porque permitió que los estudiantes que presentaban dificultades académicas derivadas de situaciones personales maximizaran sus recursos para lograr un equilibrio entre sus contextos de funcionamiento (personal y académico), esto dio como resultado que asuman con mayor compromiso su propósito de ser profesionales. Es justamente desde este planteamiento que el COPE generó los resultados esperados, debido a que la atención integral brindada a los estudiantes permitió una mejora en sus procesos académicos, lo que se vio reflejado en la aprobación de los cursos matriculados en cada periodo académico, que contribuyó a su permanencia. De la misma manera, la inclusión de estudiantes de primera matrícula en la estrategia facilitó los procesos de retención, de modo tal que se presentó continuidad en cada uno de los programas académicos matriculados.

Conflictos de interés

Con este desarrollo investigativo, no se generan conflictos de interés por parte del grupo de investigación respecto de derechos de autor.



Referencias

- Barreto Osmá, D. A., Celis Estupiñán, C. G. y Pinzón Arteaga, I. A. (2019). Estudiantes universitarios que trabajan: Subjetividad, construcción de sentido e insatisfacción. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 58, 96-115. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a4>
- Calviño, M. (2020). *La aproximación psicosocial en orientación comunitaria*. <http://www.cips.cu/wp-content/uploads/2020/11/calvi%C3%B1o.pdf>
- Castagnetta, O. (2014, 18 de junio). Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos? *Psicología y mente*. <https://psicologiymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>
- Castañeda Castillo, A. E. y Niño Rojas, J. A. (2005). Procesos y procedimientos de orientación vocacional/profesional/laboral desde una perspectiva sistémica. *Hallazgos*, 4, 144-165. <https://doi.org/10.15332/s1794-3841.2005.0004.12>
- Colón Llamas, T., Escobar Altare, A., Granados García, A., Parra-Murillo, M. F., Santacoloma Giraldo, A., Moreno Luna, S. y Silva Martín, L. M. (2020). Diseño de un cuestionario de caracterización psicosocial y de motivos de consulta en centros de atención psicológica universitarios. *Universitas Psychologica*, 19, 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy19.dccp>
- Congreso de Colombia. (1992, 28 de diciembre). Ley 30, "Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior". Diario Oficial 40700.
- Congreso de Colombia. (2012, 17 de octubre). Ley 1581, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Diario Oficial 48587.
- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios: Una reflexión desde la calidad de la educación superior. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. <https://doi.org/10.15517/revedu.v31i1.1252>
- García Martínez, F. E. (comp.) (2013). *Terapia sistémica breve: Fundamentos y aplicaciones*. RIL.
- García, G. (2023). Investigación cualitativa desde el método de la investigación acción. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 24(51), 196-210. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10048464>
- Garrido, M. y Jaén, P. (2005). *Psicoterapia de parejas*. CCS.
- Gómez-Sánchez, D., Martínez-López, E. I. y Oviedo-Marín, R. (2011). Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario. *Tecnociencia Chihuahua*, 5(2), 90-97. <https://doi.org/10.54167/tch.v5i2.699>
- Gutiérrez, I. y Arce, R. del C. (2015). Investigación acción: Una estrategia de reflexión participativa para fortalecer las academias del docente universitario en UAN. En J. Peña, A. Zea y A. Pastrana (eds.), *Ciencias de la docencia universitaria*. Universidad Autónoma de Nayarit. https://www.ecorfan.org/proceedings/CDU_V/CDUV_6.pdf
- Gutiérrez-Monsalve, J. A., Garzón, J. y Segura-Cardona, A. M. (2021). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Formación Universitaria*, 14(1), 13-24. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100013>
- Herrera Rodríguez, J. I., Guevara Fernández, G. E. y García Pérez, Y. (2014). La orientación educativa para la estimulación de proyectos de vida en estudiantes universitarios. *Gaceta Médica Espirituana*, 16(2), 155-166. <https://www.medigraphic.com/pdfs/espirtuana/gme-2014/gme142p.pdf>
- Hornillos García, I. (2019). La práctica de la terapia sistémica. (2018) Alicia Moreno (ed.). *Desclée de Brouwer*, Bilbao, 442 páginas. *Revista Clínica Contemporánea*, 10, 1-4. <https://doi.org/10.5093/cc2019a1>
- Leal Soto, F. (2005). Lo psicosocial en contextos educativos: Consideraciones conceptuales y empíricas a partir de una experiencia en liceos de alta vulnerabilidad. *Límite: Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(12), 51-104. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601203.pdf>
- Martínez-Rizo, F. (2004). La educación, la investigación y la



psicología. En S. Castañeda (ed.), *Educación, aprendizaje y cognición: Teoría en la práctica* (pp. 49-74). Manual Moderno.

Medina, R., Laso, E. y Hernández, E. (coords.) (2014). Pensamiento sistémico: Nuevas perspectivas y contextos de intervención. *Litteris*. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/e978548dd15a6d4610dc0e45b052e1cf.pdf>

Ministerio de Educación Nacional. (2016). *Lineamientos de política de bienestar para instituciones de educación superior*. https://www.mineduacion.gov.co/1759/articulos-360314_recurso.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2021, 20 de octubre). El Ministerio de Educación presenta el nuevo modelo de evaluación de la calidad para los escenarios de prácticas formativas en la relación docencia – servicio de los programas de educación superior del área de la salud. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/salaprensa/Comunicados/407283:El-Ministerio-de-Educacion-presenta-el-nuevo-Modelo-de-Evaluacion-de-la-Calidad-para-los-Escenarios-de-Practicas-Formativas-en-la-relacion-Docencia-Servicio-de-los-Programas-de-Educacion-Superior-del-area-de-la-Salud>

Ministerio de Salud. (1993, 4 de octubre). Resolución 8430, “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”.

Morales, J. (2020). La orientación educativa y su pertinencia en el siglo XXI. *Revista Conrado*, 16(77), 172-183. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n77/1990-8644-rc-16-77-172.pdf>

Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+-buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Moris, E. (2016). Sistema de orientación psicosocial: Evolución del modelo de atención estudiantil, hacia una estrategia proactiva. *Congresos Clabes*. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1184/1204>

tegia proactiva. *Congresos Clabes*. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1184/1204>

Nani Alvarado, D. F. (2012). La investigación-acción: Cartografía de su epistemología y científicidad cualitativas. *Aposta: Revista de Ciencias Sociales*, 53, 1-22. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950249004.pdf>

Ortiz Granja, D. (2008). Terapia familiar sistémica. *Abya-Yala*. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6096>

Osorio, A. M., Bolancé, C. y Castillo-Caicedo, M. (2012). Deserción y graduación estudiantil universitaria: Una aplicación de los modelos de supervivencia. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3(6), 31-57. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v3n6/v3n6a2.pdf>

Paz Guerra, S. y Peña Herrera, B. (2020). Psicología de la educación. *Universidad Politécnica Salesiana*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20369/4/PSICOLOGI%CC%81A%20DE%20LA%20EDUCACION%CC%81N%2018-8.pdf>

Perinat Maceres, A., Corral Iñigo, A., Domènech Llaberia, E. y Crespo García, I. (2003). *Los adolescentes en el siglo XXI: Un enfoque psicosocial*. UOC.

Quintero Velasco, I. (2016). *Análisis de las causas de deserción universitaria* [trabajo de especialización, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6253/23783211.pdf;jsessionid=16B441EFEBCA_69BAD4C88805A8FF-BA4B.jvml?sequence=1

Redondo Illescas, S. (2015). *Manual para el tratamiento psicológico de los delincuentes*. Pirámide.

Salazar-Escorcía, L. S. (2020). Investigación cualitativa: Una respuesta a las investigaciones sociales educativas. *Cienciasmatría*, 6(11), 101-110. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.327>

Tomás Miguel, J. M. y Gutiérrez Sanmartín, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2),



471-485. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>

Tuckman, B. y Monetti, D. (2011). *Psicología educativa*. Cengage.

Universidad de Colima. (2023). Investigación-acción. https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion_accion.php

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (s. f.). *Eje de educación inclusiva*. <https://informacion.unad.edu.co/index.php/atencion-psicosocial>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2013). Reglamento General Estudiantil. https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2013/COSU_ACUE_029_20131229.pdf

Vallejo-Ruiloba, J. (2015). *Introducción a la psicopatología y la psiquiatría* (8.ª ed.). Elsevier.

Velázquez Narváez, Y. y González Medina, M. A. (2017). Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios: caso UAMM-UAT. *Revista de la Educación Superior*, 46(184), 117-138. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2017.11.003>

