

Eficacia del Centro de Orientación Psicosocial (COPSI) como estrategia de retención y permanencia universitaria

Effectiveness of the Psychosocial Orientation Centre (COPSI) as a university retention and permanence strategy

Katherine Rivera Quintero
Ingrid Alejandra Montenegro Montenegro
Jeisson Tobías Rengifo Cuervo
Gloria Isabel Vargas Hurtado

Cómo citar este capítulo: Rivera, K., Montenegro, I., Rengifo, J. y Vargas, G., (2024). Eficacia del Centro de Orientación Psicosocial (COPSI) como estrategia de retención y permanencia universitaria. En: Rengifo-Cuervo, J. y Arenas, A. *Centro de Investigación y Acción Psicosocial Comunitaria, procesos de transformación social desde la innovación*. Sello Editorial UNAD. <https://doi.org/10.22490/UNAD.9789586519915>

Resumen

La deserción en la educación superior en América Latina representa un problema de interés social que afecta a varios países de la región, como Colombia, Bolivia y Puerto Rico, con porcentajes preocupantes. En este contexto, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) ha desarrollado el Centro de Orientación Psicosocial (COPSI) como una estrategia de acompañamiento que busca mejorar la retención y permanencia de los estudiantes.

El objetivo del presente estudio fue validar y caracterizar el impacto de esta iniciativa con enfoque diferencial. La metodología de investigación fue mixta con un diseño secuencial exploratorio, con una muestra de 380 estudiantes de la Zona Sur. Los resultados muestran una eficacia del 84 % en la retención de estudiantes con riesgo de deserción. La caracterización sociodemográfica de los participantes determinó que las mujeres tenían una mayor asistencia a los encuentros y que los estratos 1 y 2 tuvieron un riesgo de deserción mayor. Las orientaciones virtuales y presenciales se identificaron como elementos protectores contra el abandono, y los grupos focales permitieron mejorar las estrategias. En conclusión, el Centro de Orientación Psicosocial es una estrategia efectiva y diferenciadora para mejorar la retención y permanencia de estudiantes en la universidad, desde un modelo de educación a distancia.

Palabras clave: estrategia, deserción, permanencia, orientación psicosocial, retención

Abstract

Desertion in higher education in Latin America represents a problem of social interest that affects several countries in the region, such as Colombia, Bolivia and Puerto Rico, with worrying percentages. In this context, the National Open and Distance University (UNAD) has developed the Psychosocial Orientation Centre (COPSI) as a support strategy that seeks to improve student retention and permanence.

The aim of this study was to validate and characterise the impact of this initiative with a differential approach. The research methodology was mixed with an exploratory sequential design, with a sample of 380 students from the South Zone. The results show an effectiveness of 84 % in retaining students at risk of dropping out. The socio-demographic characterisation of the participants determined that women had a higher attendance at the meetings, and strata 1 and 2 had a higher risk of dropping out. Virtual and face-to-face orientation were identified as protective elements against abandonment, and the focus groups contributed to improve the strategies. In conclusion, the

Psychosocial Orientation Centre is an effective and differentiating strategy to improve student retention and permanence at the university, from a distance education model.

Keywords: desertion, permanence, psychosocial orientation, retention, strategy

Contextualización

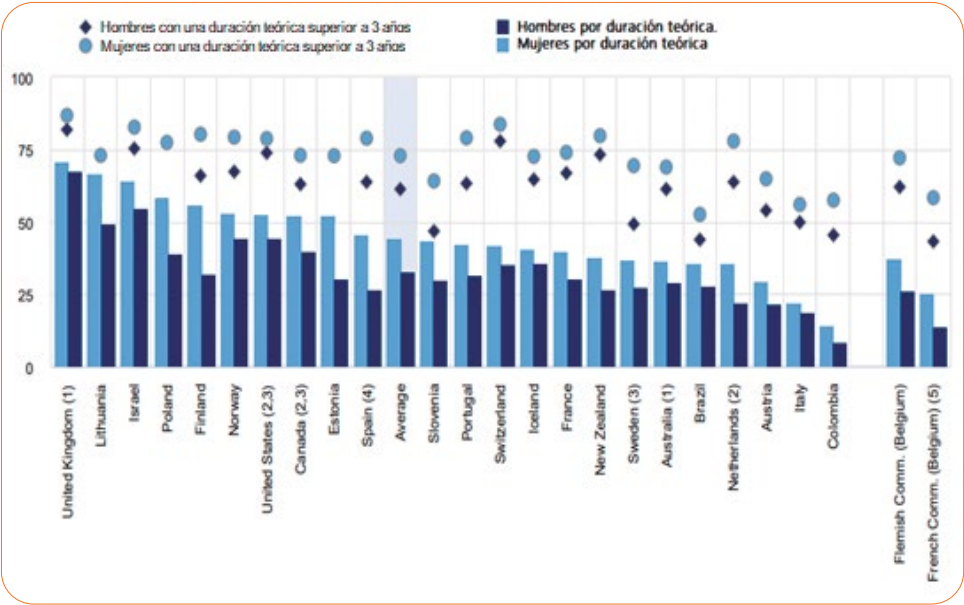
La decisión de abandonar la universidad puede tener un impacto significativo en el proyecto de vida de los estudiantes involucrados. Para muchos, la búsqueda de una educación universitaria representa la esperanza de mejorar la calidad de vida, obtener mayores oportunidades laborales y alcanzar metas personales y profesionales (Ferrandiz, 2021). Sin embargo, al enfrentarse a diversos desafíos académicos, económicos o emocionales, algunos estudiantes optan por abandonar sus estudios, lo que puede llevar a sentimientos de frustración, desilusión y baja autoestima. El abandono universitario tiene el potencial de truncar las aspiraciones individuales y generar incertidumbre sobre el futuro laboral, lo cual limita el desarrollo de habilidades y competencias fundamentales para el progreso personal y desarrollo de las comunidades.

En este sentido, se identifican dos aspectos relevantes. Por un lado, se encuentra el ámbito de las políticas educativas y la innovación, que se adapta a los nuevos tiempos con un creciente uso de tecnología y una reducción de la presencialidad en la educación (...). Por otro lado, aspectos más personales del alumnado, relacionados con su experiencia en la universidad y la forma de afrontar sus estudios, es decir, variables como la motivación, el compromiso, la dedicación, la persistencia, la participación, los logros o el agotamiento. (Ferrandiz, 2021, p. 17)

En el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2022) sobre la tasa de finalización de estudiantes a tiempo completo en programas de educación superior, se observan diferencias significativas entre géneros y periodos de tiempo. Los datos revelan que, en general, la tasa de finalización de mujeres ha experimentado un aumento progresivo en los últimos años, superando en algunos casos a la de los hombres. No obstante, según el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior (SPADIES), son las mujeres quienes, en su mayoría, tienen porcentajes mayores de deserción de la educación superior (Rose-Parra et al., 2023). La tendencia de graduación de mujeres refleja los esfuerzos por promover la igualdad de género en la educación superior y proporcionar un ambiente más inclusivo y equitativo (figura 3). Sin embargo, a pesar de los avances en la tasa de finalización de mujeres, aún existen brechas de género en ciertas áreas y campos de estudio, lo que pone de manifiesto la necesidad de continuar trabajando en estrategias que fomenten una participación equitativa de ambos géneros en todas las disciplinas académicas.

En cuanto al periodo de tiempo analizado, se observa una variación en las tasas de finalización, posiblemente influenciada por factores socioeconómicos, políticos, culturales y ambientales, como lo fue la emergencia sanitaria causada por la pandemia de COVID-19, que afectó de forma sistemática la permanencia de los estudiantes en la educación superior. Por tanto, estos hallazgos resaltan la importancia de políticas y programas de apoyo que aborden de manera efectiva las disparidades de género y promuevan una educación superior inclusiva y de calidad para todos los estudiantes.

Figura 3. Distribución de finalización de educación superior por género



Nota. La figura representa los datos correspondientes a los países miembros de la OCDE con fecha de corte 2022; para el periodo de tiempo superior e inferior a 3 años, se tomó como referencia la duración de un programa académico adaptado del modelo australiano.

Fuente: OCDE (2022).

Esta situación ha complejizado el contexto de la deserción en la educación superior, cuyo historial es antiguo, amplio y demanda un análisis multifacético (Abello et al., 2016; Acevedo Calamet, 2020; Tinto, 1975). En América Latina existe un marcado panorama en torno a la permanencia en las instituciones de educación superior, lo cual permite vislumbrar más una “defección” que una deserción estudiantil. Esto acarrea problemáticas de interés social que desembocan en el desinterés por más amplias y mejores oportunidades de formación (Jiménez Mora, 2021). Estos escenarios se presentan

comúnmente en países como Colombia, Bolivia y Puerto Rico, los cuales lideran la lista con porcentajes de deserción del 42 %, 48 % y 60 %, respectivamente, y ejemplifican la conmoción generada por la deserción estudiantil.

Como respuesta a este fenómeno y en el proceso de identificación de las problemáticas, se han constituido exitosos ejemplos de comprensión de los factores relativos al abandono universitario. Uno de ellos corresponde a la investigación conducida por Bardach et al. (2020), en la cual se identificó una relación negativa entre el desarrollo de las metas personales (MP) y la intención de abandono, en contraste con una relación positiva entre los problemas del contexto (PC) y la intención de abandono. De manera similar, la investigación dirigida por Kehm et al. (2019) determinó, a través de un estudio contextual de 44 investigaciones empíricas sobre las condiciones de abandono estudiantil, la existencia de 9 factores asociados con este fenómeno: 1) condiciones de estudio en la universidad, 2) integración académica en la universidad, 3) integración social en la universidad, 4) esfuerzos y motivaciones personales para estudiar, 5) información y requisitos de admisión, 6) rendimiento académico previo en la escuela, 7) características personales del estudiante, 8) antecedentes sociodemográficos del estudiante y 9) condiciones externas.

Si bien esta situación ha sido previamente documentada en distintos escenarios y existen revisiones sistemáticas al respecto (Caroca, 2022; Ezcurra, 2022; Larrumbide, 2023; Prados et al., 2023), cada año esta problemática se agrava sin cambios significativos que permitan una mejor comprensión o brinden una solución. Las investigaciones realizadas al respecto parten de un común denominador, determinando la existencia de factores asociados con el abandono estudiantil en universidades (García y Velásquez, 2021). Estos factores responden a múltiples variables inherentes a cada situación, país y estudiante. Autores como Mellado et al. (2017), Orellana et al. (2020) y López Jiménez et al. (2022) resaltan que las condiciones relativas a la deserción guardan estrecha relación con la vida académica y universitaria del estudiantado, acotando el panorama del fenómeno social a las prácticas y actividades internas que realizan los estudiantes como factores protectores frente al fenómeno de la deserción.

En esta perspectiva, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), caracterizada en el sector colombiano por ser la institución de educación superior con mayor número de estudiantes: cerca de 200.000 al 2023, ha establecido el Centro de Orientación Psicosocial (COPSI) en su Zona Sur como una estrategia que contempla el desarrollo de la vida académica y universitaria, con un enfoque en el acompañamiento psicosocial para aspirantes, estudiantes y egresados. Este centro se basa en la comprensión y mejora de la salud mental universitaria, lo cual se lleva a cabo mediante encuentros presenciales y virtuales organizados en articulación con el eje de Crecimiento Personal y Salud Mental. Las orientaciones a los estudiantes incluyen casos de mediana y

baja complejidad, que se supervisan durante un máximo de 5 encuentros. Gracias a la metodología virtual y presencial, esta estrategia ha sido implementada y desarrollada para garantizar el acompañamiento a poblaciones ubicadas en zonas urbanas y rurales, incluso en aquellas de difícil acceso, brindando atención a poblaciones que, debido a sus condiciones, no tendrían acceso a un acompañamiento adecuado para mitigar el riesgo de deserción. Esto se ha implementado atendiendo a los resultados de distintas investigaciones (Pascuas Rengifo et al., 2015; Orellana et al., 2020; Segovia García et al., 2022).

Se recomienda a las instituciones de educación superior crear programas de acompañamiento y orientación a aquellos estudiantes que se identifiquen con mayor riesgo de deserción, implementando estrategias que aborden tanto los aspectos socioeconómicos y psicológicos, como los institucionales y académicos. (Rueda Ramírez et al., 2020, p.15)

Los procesos de orientación psicosocial surgen como un factor crítico para mejorar la retención y la permanencia de estudiantes universitarios en programas de educación a distancia, como previamente se ha demostrado (Martínez y Bernal, 2021; Rodríguez, 2019). La naturaleza remota de estos programas puede generar desafíos únicos en términos de compromiso académico y bienestar socioemocional. Al adoptar un enfoque científico y riguroso, se destaca la relevancia de considerar cuidadosamente las características sociodemográficas de los estudiantes como punto de referencia fundamental en el diseño e implementación de estrategias de orientación. La identificación temprana de posibles factores de riesgo y el diseño de intervenciones adaptadas a las necesidades específicas de cada población estudiantil permitirán abordar de manera efectiva las barreras asociadas con la educación a distancia, promoviendo así la persistencia académica y el éxito en el logro de metas educativas. En última instancia, el presente análisis resalta la importancia de una perspectiva holística y centrada en el estudiante para optimizar los procesos de orientación psicosocial, posicionándolos como herramientas fundamentales para asegurar la calidad y la efectividad de la educación superior en el contexto virtual.

Objetivo

Identificar la eficacia del Centro de Orientación Psicosocial como estrategia para la retención y permanencia universitaria.

Método

El método de investigación se sustenta desde un enfoque mixto. El tipo seleccionado es concurrente con un diseño secuencial exploratorio, que permite la comprensión del fenómeno a partir de las líneas base de la información suministrada por la Universidad

a través de sus perfiles de matrícula universitaria. Como instrumentos, se retomó la creación y posterior validación por expertos externos de cuestionarios de caracterización de la permanencia universitaria, entrevistas semiestructuradas y grupos focales de análisis. La población correspondió a 15 000 estudiantes que componen la Zona Sur de la UNAD. Se definió como criterio de inclusión que los estudiantes estuvieran en riesgo de deserción y se descartaron otros criterios como el tiempo de permanencia mínimo en la Universidad, el género o el estrato sociodemográfico. La muestra estuvo compuesta por 380 participantes, el proceso corresponde a una muestra significativa a nivel estadístico con un porcentaje de confiabilidad del 95 % y un margen de error del 5 %. Por último, se protegieron los datos personales de los estudiantes para no incurrir en problemas de manejo ético de la información.

Resultados

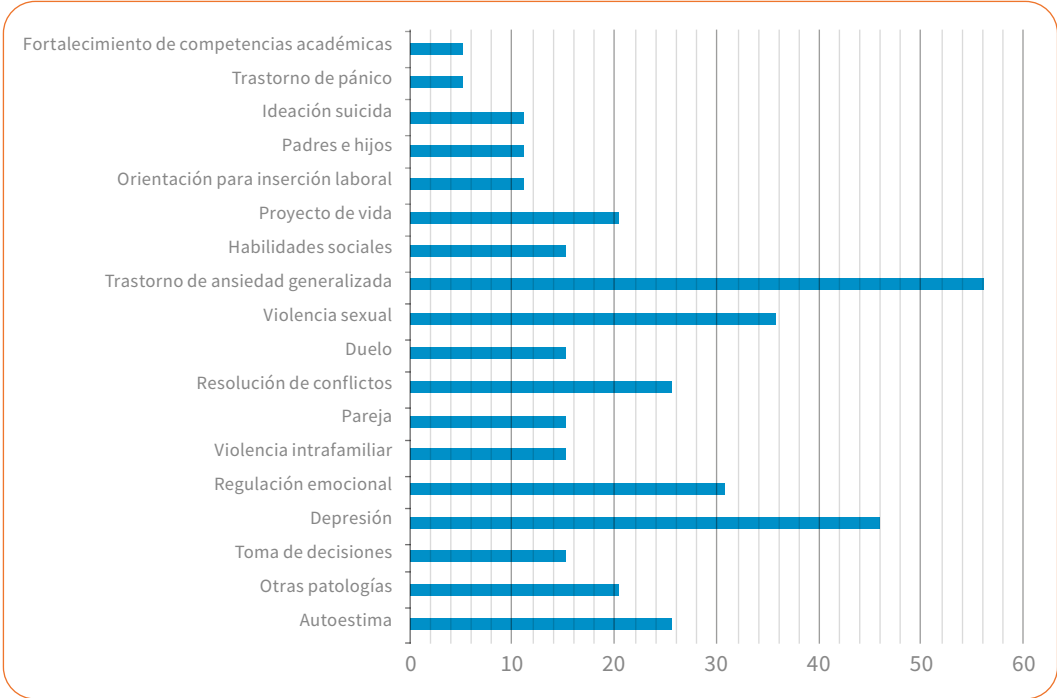
Para el desarrollo de las actividades del COPSI, se definió como eje principal la orientación a estudiantes que presentaban riesgo de deserción debido a su comportamiento académico y personal reportado por tutores en el seguimiento académico. El análisis se realizó a partir de los datos brindados por el Sistema de Información de la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados (SIVISAE), en concordancia con el modelo presentado por la Línea de Salud Mental de la UNAD. Los estudiantes priorizados en el proceso contaron con un promedio de 4 encuentros de orientación y un máximo de 5. Los casos asignados al COPSI estuvieron divididos entre mediana y baja complejidad. Cabe señalar que ni el género ni el estado civil incidieron en la permanencia de los estudiantes con riesgo de deserción.

Los resultados de la investigación permitieron establecer un porcentaje de eficacia del 84 %, tomando en cuenta la atención a los estudiantes con riesgo de deserción que se realizaron desde el COPSI. De la muestra de 380 participantes que cumplieron con los criterios de inclusión, 319 continuaron realizando sus estudios en la Universidad, en contraste con los centros donde no se realizaron actividades del COPSI. Las entrevistas semiestructuradas permitieron reconocer los encuentros virtuales y presenciales como un elemento protector frente a los factores relacionados con la deserción. Los grupos focales brindaron herramientas para el desarrollo de la autoevaluación y la ampliación de los ejercicios, y el relacionamiento con el 16 % de los estudiantes que, a pesar del ejercicio, abandonaron la Universidad.

Los procesos de orientación psicosocial cumplen con un complejo paradigma de desarrollo. Estos ofrecen una serie de ventajas significativas para favorecer la retención y permanencia de individuos en diferentes contextos. En primer lugar, al identificar las necesidades individuales de cada persona por medio de los encuentros individuales, se

consiguió diseñar un apoyo personalizado que se ajustó a sus metas, intereses y desafíos específicos, lo que aumentó la probabilidad de éxito y satisfacción de los consultantes en el proceso desarrollado a través del COPSI. Además, el apoyo emocional brindado durante las orientaciones ayudó a los estudiantes a enfrentar el estrés y la ansiedad, así como otros aspectos relacionados en la figura 4, asociados con los cambios y desafíos de su cotidianidad, lo que fortaleció su capacidad para superar obstáculos y persistir en sus esfuerzos con el fin de hacer más amena su vida universitaria.

Figura 4. Distribución de los consultantes por categoría

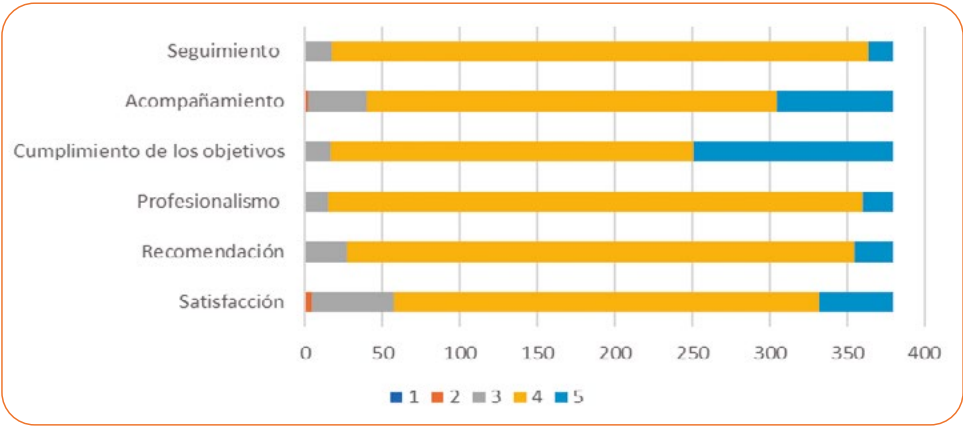


Nota. Los estudiantes que asistieron al proceso se caracterizaron por la tipología de los casos, los cuales eran de baja o mediana complejidad. Hubo una notable presencia de estudiantes con trastorno de ansiedad generalizada, depresión y violencia sexual.

Fuente: elaboración propia.

El suministro de información clara y recursos relevantes también influyó en el empoderamiento de los destinatarios, ya que les permitió tomar decisiones informadas y aumentó su sensación de control sobre su situación como resultado de los encuentros. En la figura 5 se consolidan los procesos de evaluación anónima que realizaron los participantes en la orientación psicosocial.

Figura 5. Distribución de la rúbrica de evaluación del proceso por asistente



Nota. Se aplicó una escala tipo Likert para realizar la evaluación de los procesos de orientación psicosocial, tomando valores desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). Las variables presentadas buscaron medir el impacto respecto al seguimiento, acompañamiento y cumplimiento de los objetivos de la orientación, entre otros.

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

En conclusión, el desarrollo de habilidades personales y profesionales en los individuos conlleva beneficios significativos, aumentando su competencia y confianza en sus capacidades, lo que se traduce en una mayor adaptabilidad y desempeño en cualquier entorno. Además, el fomento de la participación y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad universitaria genera un ambiente de apoyo y colaboración, fortaleciendo la cohesión y reduciendo la probabilidad de aislamiento o desvinculación.

La implementación de un monitoreo y seguimiento constante permite la detección temprana de problemas, lo que posibilita brindar intervenciones oportunas para evitar la deserción o la insatisfacción prolongada. Estos procesos de orientación psicosocial promueven la adaptación y la flexibilidad, a fin de garantizar una atención personalizada que se ajusta a las necesidades cambiantes de los individuos a lo largo del tiempo. En conjunto, estas ventajas resaltan la importancia fundamental de los procesos de orientación psicosocial para potenciar la retención y permanencia de los estudiantes, y conducirlos hacia el logro de sus objetivos y el pleno desarrollo de su potencial en cualquier ámbito de la vida.

En el caso de Colombia, el Ministerio de Educación Nacional ha desplegado diversas propuestas y medidas para enfrentar y mitigar la deserción en las instituciones de

educación superior. Estas iniciativas incluyen la creación de programas de acompañamiento académico y orientación vocacional, el otorgamiento de becas y ayudas económicas para estudiantes en situación de vulnerabilidad, y la promoción de estrategias destinadas a mejorar la calidad educativa y la pertinencia de las carreras. Un valioso aliado en este esfuerzo ha sido el Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior (SPADIES) (Gutiérrez et al., 2021), el cual ha proporcionado datos esenciales para evaluar el impacto y la eficacia de estas acciones.

Los informes del SPADIES han demostrado una tendencia positiva en la reducción de las tasas de deserción en ciertos programas académicos, especialmente aquellos donde se han aplicado medidas de acompañamiento y apoyo. Asimismo, se ha evidenciado un incremento en las tasas de graduación, lo que destaca el éxito de estas políticas en mejorar la retención estudiantil y el rendimiento académico. Aunque existen desafíos persistentes, el esfuerzo conjunto entre el Ministerio de Educación Nacional y el SPADIES ha demostrado un avance significativo en la lucha contra la deserción, ofreciendo una mayor esperanza para una educación superior más inclusiva y exitosa en el país.

En este contexto de reflexión y análisis, es esencial considerar la responsabilidad del Gobierno en la apertura de la educación a todos los sectores socioeconómicos del país. Esta inclusión trae consigo la obligación de responder proporcionalmente al compromiso de graduación, lo cual debe ser coherente con el número de estudiantes en proceso de formación. Es evidente que los niveles de retención y permanencia institucional tienen un gran impacto en el desarrollo de las instituciones de educación superior. El Centro de Orientación Psicosocial (COPSI) desempeña un papel crucial en este escenario, representando más que una simple estrategia adicional en la lista de intentos realizados por investigadores en todo el mundo. Su sólido fundamento psicopedagógico incorpora resultados de múltiples investigaciones que persiguen con firmeza la comprensión y mejora de la experiencia universitaria de su comunidad.

Referencias bibliográficas

- Abello, R., Vila, I., Pérez, M. V., Lagos, I., Espinoza, C. y Díaz, A. (2016). Identidad de aprendiz como herramienta analítica de experiencias universitarias en el contexto de la permanencia y el abandono: propuesta teórica. *Paideia*, (58), 11-34.
- Acevedo Calamet, F. (2020). Factores explicativos del abandono de los estudios en la educación superior en contextos socio-académicos desfavorables. *Revista Española de Pedagogía*, 78(276), 253-270.

- Bardach, L., Lüftenegger, M., Oczlon, S., Spiel, C., & Schober, B. (2020). Context-related problems and university students' dropout intentions—the buffering effect of personal best goals. *European Journal of Psychology of Education*, 35, 477-493.
- Caroca, A., Derpich, I., Gatica, G., Alfaro, M., Ruete, D. y Hinojosa, M. (2022). Procedimiento de agrupación de estudiantes según riesgo de abandono para mejorar la gestión estudiantil en educación superior. *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, 15, 1-22.
- Ezcurra, A. M. (2022). Abandono estudiantil y clase social. Hipótesis diagnósticas y conceptos. *RAES - Revista Argentina de Educación Superior*, (25), 176-194.
- Ferrandiz, D. Á. (2021). Análisis del abandono universitario en España: un estudio bibliométrico. *Publicaciones*, 51(2), 241-261.
- García, I. P. J. y Velásquez, J. V. (2021, noviembre). Evaluación de la eficacia de quédate en colmayor como estrategia de enseñanza y aprendizaje complementaria de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. *Congreso CLABES*, Medellín, Colombia.
- Gutiérrez, D., Díaz, J. F. V. y López, J. (2021). Indicadores de deserción universitaria y factores asociados. *EducaT: Educación virtual, Innovación y Tecnologías*, 2(1), 15-26.
- Jiménez Mora, M. (2021). *Abandono y permanencia en educación superior: un análisis multinivel para Iberoamérica*. Universidad Nacional de Colombia.
- Kehm, B. M., Larsen, M. R., & Sommersel, H. B. (2019). Student dropout from universities in Europe: A review of empirical literature. *Hungarian Educational Research Journal*, 9(2), 147-164.
- Larrumbide, S. L. (2023). *La problemática del abandono estudiantil en el “Taller de Práctica-Introducción” de la carrera Licenciatura en Trabajo Social en la UNMdP. Estrategias pedagógicas centradas en la permanencia: un prototipo de unidad curricular en el entorno virtual*.
- López Jiménez, N. E., Castro Javela, C. P. y Arguello Martínez, M. M. (2022). *Relación entre el ambiente universitario y la permanencia y abandono estudiantiles*.
- Martínez, A. A. y Bernal, R. E. L. (2021). Plan de acción pedagógica contextualizado (PAPC), como estrategia para la reducción del abandono en la UNAD. *Congresos CLABES*.
- Mellado, F. R. M., Orellana, M. B. C. y Gabriele, A. J. B. (2017). Variables y factores asociados al fenómeno de la retención y abandono estudiantil universitario en investigaciones de Latinoamérica y el Caribe. *Congresos CLABES*.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2022). *Education at a Glance 2022: OECD Indicators*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3197152b-en>
- Orellana, D., Segovia, N. y Rodríguez Cánovas, B. (2020). El abandono estudiantil en programas de educación superior virtual: revisión de literatura. *Revista de la Educación Superior*, 49(194), 47-64.
- Pascuas Rengifo, Y. S., Jaramillo Morales, C. O. y Verástegui González, F. A. (2015). Desarrollo de objetos virtuales de aprendizaje como estrategia para fomentar la permanencia estudiantil en la educación superior. *Revista EAN*, (79), 116-129.
- Prados, M. L., Pozzo, M. I. y Pierella, M. P. (2023). Las políticas de acompañamiento estudiantil en la Universidad Nacional de Rosario y los procesos de virtualización forzosa. *Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación*, 1(18).
- Rodríguez, L. M. M. (2019). Acciones metasistémicas para incrementar la retención y permanencia estudiantil en la UNAD Línea Temática. *En Congresos CLABES* (pp. 1342-1350).
- Rose-Parra, C., Cervera-Manjarrez, N., Oquendo-González, E. J. y Velásquez-Pérez, Y. (2023). Factores que influyen en la deserción estudiantil en la educación terciaria de Colombia. *Cienciamatria*, 9(17), 45-56.
- Rueda Ramírez, S. M., Urrego Velásquez, D., Páez Zapata, E., Velásquez, C. y Hernández Ramírez, E. M. (2020). Perfiles de riesgo de deserción en estudiantes de las sedes de una universidad colombiana. *Revista de Psicología (PUCP)*, 38(1), 275-297. <https://dx.doi.org/10.18800/psico.202001.011>
- Segovia García, N., Said Hung, E. y García Aguilera, F. J. (2022). Educación superior virtual en Colombia: factores asociados al abandono. *Educación XXI*.
- Tinto, V. (1975). Dropout from higher education: A theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, 45(1), 89-125.



