

# EL CENTRO DE ESCUCHA UNADISTA: UNA ESTRATEGIA DE RETENCIÓN Y PERMANENCIA EN LA UNAD CIP DOSQUEBRADAS

---

**Martha Liliana Palomino Leiva**

*Psicóloga, magíster en Intervención social en las sociedades del conocimiento. Candidata a Doctora en Psicología. Docente de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH). UNAD CIP Dosquebradas, martha.palomino@unad.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3808-2681>*

**Yira Diana Patiño Gutiérrez**

*Psicóloga, especialista en Psicología clínica, magíster en Innovación psicosocial. Docente del programa de Psicología UNAD CIP Dosquebradas, yira.patino@unad.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3087-4902>*

## Resumen

El Centro de Escucha Unadista (CEU) es una estrategia de retención y permanencia del Plan de Acción Zonal, UNAD, Zona Occidente, definido como un espacio de escucha activa y acompañamiento psicológico que busca mitigar los efectos emocionales, cognitivos, espirituales y sociales generados por factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los estudiantes de los diferentes programas académicos de la Universidad Nacional, Abierta y a Distancia (UNAD), en el Centro de Innovación y Productividad–CIP Dosquebradas. El objetivo es establecer el Centro de Escucha Unadista (CEU) como una estrategia de retención y permanencia en la que se brinde escucha activa y orientación efectiva en relación con las dificultades presentadas durante el proceso educativo y situaciones que afectan la salud mental y calidad de vida en los estudiantes de la UNAD, en el Centro de Innovación y Productividad–CIP Dosquebradas. Para ello, se llevó a cabo una investigación cualitativa, con diseño de investigación-acción. En la recolección de información se utilizaron planes de trabajo, protocolos de remisión y orientación psicosocial, entrevistas semiestructuradas, observaciones y anotaciones de campo, cuestionarios, cápsulas de video, actas de reuniones, talleres, conferencias e informes. De los 638 estudiantes acompañados, el 4.63% fueron hombres y el 65.36% mujeres, matriculados entre el periodo 2021-II y el 2024-I. En la línea

de acción 1, psicorientación y escucha, se atendieron 58 estudiantes, y en la línea de acción 2, promoción de la salud y prevención de la enfermedad mental, se atendieron 580, distribuidos en los cuatro periodos académicos. Con ello se contribuyó en la mejora de la retención y permanencia estudiantil de las escuelas académicas del CIP Dosquebradas, en la promoción de la salud mental de los usuarios atendidos y en la potencialización de sus habilidades y recursos personales favoreciendo el cambio de actitudes, pensamientos, emociones y comportamientos en pro de un mayor bienestar personal, académico y social.

**Palabras clave:** acompañamiento psicológico, educación superior, psicorientación, orientación, escucha, retención, permanencia estudiantil.

## Abstract

The Unadista Listening Center (ULC) is a retention strategy of the UNAD Zonal Action Plan, Western Zone. It is defined as a space for active listening and psychological support that seeks to mitigate the emotional, cognitive, spiritual, and social effects generated by psychosocial risk factors to which students in the various academic programs of the National, Open and Distance University (UNAD) are exposed, at the Center for Innovation and Productivity–CIP Dosquebradas. The objective was to establish the Unadista Listening Center (CEU) as a retention and retention strategy that provides active listening and effective guidance regarding difficulties encountered during the educational process and situations that affect the mental health and quality of life of UNAD students, at the Center for Innovation and Productivity–CIP Dosquebradas. To this end, a qualitative research study was conducted using an action research design. Data collection included work plans, referral and psychosocial counseling protocols, semi-structured interviews, field observations and notes, questionnaires, video recordings, minutes of meetings, workshops, conferences, and reports. Of the 638 students supported, 4.63% were men and 65.36% were women, enrolled between the 2021-2 and 2024-1 periods. In Line of Action 1, psycho-counseling and listening, 58 students were served, and in Line of Action 2, health promotion and prevention of mental illness, 580 were served, distributed across the four academic periods. This contributed to improving student retention and retention at the CIP Dosquebradas academic schools, promoting the mental health of the students served, and empowering their personal skills and resources, fostering changes in attitudes, thoughts, emotions, and behaviors that promote greater personal, academic, and social well-being.

**Keywords:** psychological support, higher education, psycho-counseling, guidance, listening, retention, student retention.

# Introducción

En la educación superior se encuentran estudiantes con necesidades educativas, problemas emocionales, psicológicos, familiares, económicos y sociales, lo cual dificulta su desarrollo académico, profesional y laboral. En la educación a distancia y virtual, este fenómeno no es ajeno. Por tanto, esto se refleja en su bajo promedio académico, pérdida frecuente de cursos y periodos, aplazamientos de cursos y periodos, presencia prolongada en la institución con poco avance en sus estudios académicos y, en el caso de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), se suma la poca adaptación al modelo pedagógico, lo cual implica motivación, autogestión y autorregulación en el proceso de aprendizaje, toma de decisiones y retos que deben enfrentar desde su ingreso, acogida, permanencia y graduación en la institución.

En la actualidad, los desafíos de los estudiantes de educación superior no son pocos, porque sumado a los factores mencionados, deben desprenderse de los estilos relacionales propios del nivel educativo previo. Sas y Losada (2020), plantean que el mundo cambiante incide en su proyecto de vida, viniendo de una etapa histórica en la que, por décadas, muchas aspiraciones provenían de hacerse profesional para emplearse y allí consolidar un proyecto de vida profesional. Hoy por hoy, se sabe que esto ha cambiado significativamente, ya que las necesidades que el mundo tenía hace 30 o 20 años, no son las mismas, sumado a que la vocación o gusto frente a una profesión ya no son factores determinantes a la hora de permanecer en una institución hasta obtener la titulación, sino que factores como la urgencia en el ingreso económico, el gusto por ejercer profesiones de trabajo remoto y el deseo por trabajar fuera del país con la posibilidad de mejores salarios y en otras monedas, entre otros factores, ha motivado el abandono de los estudios de educación superior.

En la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), desde el 2018 se institucionaliza una política de retención y permanencia estudiantil en los diferentes programas, ciclos y niveles de formación, a través de una labor colectiva e integrada de actores y sistemas hacia un servicio de calidad, satisfacción y fidelización (art. 1 y 2, Acuerdo 002 del 30 de enero de 2018).

Esta política declara compromisos, objetivos y estrategias transversales y de dinamización nacional, zonal y local. Entre las estrategias de retención se destaca el acompañamiento focalizado a través de la gestión académica del estudiante, el desarrollo de estrategias académicas y la automatización de las alertas tempranas. Dentro de las estrategias de permanencia, las acciones se orientan en la caracterización estudiantil, el proceso de inducción al estudiante y el plan de acogida y permanencia diferencial durante el proceso formativo y el ciclo de vida del estudiante.

Por lo anterior, en Zona Occidente desde el 2019, se establece el Plan de Acción Zonal (PAZ) como una estrategia de acompañamiento académico integral donde se establece el centro de escucha como un dispositivo psicológico, que favorece la promoción, permanencia y el éxito académico estudiantil en articulación con la Consejería Académica, el bienestar integral unadista y el programa de psicología de la Escuela de Ciencias, Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH).

En el Centro de Innovación y Productividad–CIP Dosquebradas, el centro de escucha se implementó desde el 2021-II, como estrategia de retención y permanencia para brindar escucha activa y orientación psicológica, respecto a las necesidades presentadas durante el proceso educativo. Asimismo, se brinda acompañamiento en situaciones que afectan la salud mental y la calidad de vida de los estudiantes matriculados en este centro, lo anterior, asociado a su vez, con la Ley 30 de 1992, en la cual el Ministerio de Educación 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, con problemas de tipo académico o emocional” (art. 117, Ley 30 de 1992).

El centro de escucha como dispositivo institucional, ayuda a la retención y permanencia estudiantil al atender las necesidades de la población estudiantil, promover la salud mental, la prevención de enfermedades mentales y brindar entornos y condiciones de vida saludables, a través de acompañamientos e intervenciones tempranas con actividades de bienestar emocional y la apropiación de rutas de atención articuladas en el territorio, mejorando así la calidad de vida de los estudiantes. Según Sánchez y Rodríguez (2024), una institución de alta calidad tiene mecanismos eficientes y suficientes para generar un clima institucional que favorezca el desarrollo humano integral de la comunidad universitaria en todos los ámbitos donde se tiene presencia, generando flexibilidad curricular en el proceso educativo.

Espinosa-Castro, Hernández-Lalinde y Castro (2020) mencionan que los procesos institucionales que pueden fortalecer la permanencia estudiantil deben enfocarse en factores de motivación y protección, siendo el docente un líder transformacional con sus actitudes, estrategias pedagógicas y medios didácticos utilizados en el aula, que, además, favorezcan los sentidos de integración y de pertenencia de los estudiantes. En este caso, mediante la difusión de los servicios del centro de escucha, los docentes conocen los servicios que se prestan, orientan a los estudiantes para su servicio en cualquier momento de su vida personal y académica, ya sea de manera voluntaria o remitidos por él mismo, quien de manera ecúánime percibe, observa o deduce que su estudiante requiere soporte psicológico, no solo para reducir la deserción estudiantil, sino para mejorar su salud mental.

Para alcanzar sus propósitos, este centro de escucha trabaja dos líneas de acción: 1. Escucha y psicorientación, a partir del diálogo y la escucha activa del usuario y su familia, según sea el caso. 2. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad mental, a través de la psicorientación, conferencias, talleres, videos y rutas de atención.

Estas dos líneas de trabajo son acompañadas por docentes en el campo de la psicología educativa y especialistas en psicología clínica o de la salud, que asesoran y monitorean a los estudiantes practicantes de último periodo académico de psicología, de manera continua y cercana, llevando el proceso psicosocial de forma organizada y estructurada para cada caso, junto con el seguimiento de los lineamientos actuales del acompañamiento psicosocial con recursos como el consentimiento informado, la ficha psicosocial y los formatos de remisión.

El diseño y la implementación de los centros de escucha en la UNAD se fundamentan en la investigación-acción desarrollada en cuatro fases: a) gestación del proyecto; b) estructuración y perfeccionamiento; c) implementación y extensión; d) seguimiento y evaluación. Fases que se desarrollan en cada CEU de la UNAD, Zona Occidente donde se implementan estos centros.

La identificación de los estudiantes con necesidades de escucha y acompañamiento surge a partir de la caracterización estudiantil reportada desde la Consejería Académica, de la observación de comportamientos en el ámbito institucional y académico, el reporte de casos específicos por parte de los directivos y docentes, y de las estrategias de difusión, conferencias y talleres virtuales o *in situ* que se realizan.

## Marco teórico

La psicología de la educación se interesa por el modelo educativo, los procesos de enseñanza-aprendizaje y los métodos para que los estudiantes desarrollen sus habilidades cognitivas en los centros educativos, siendo la educación superior uno de sus ejes fundamentales de acompañamiento e intervención. Estudia los factores psicológicos, sociales y culturales que influyen en el aprendizaje, la motivación, la autorregulación y el éxito educativo.

En este contexto, la psicología de la educación aborda las necesidades educativas de los estudiantes, la orientación vocacional y la prevención de problemas psicoemocionales, psicoeducativos y psicosociales a través de procesos de acompañamiento, asesoramiento e intervención socioeducativa para la mejora de sus habilidades y competencias, así como la mejora de sus procesos de aprendizaje.

En la educación superior a distancia y virtual, el aprendizaje presenta connotaciones y diferentes tipologías (aprendizaje autónomo, significativo, colaborativo), siendo una actividad continua en la vida, un eje fundamental de análisis a partir de diferentes teorías: conductista, cognitiva, constructivista y conectivista (Moreno Martín et al., 2017), entre otras.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han transformado el ámbito educativo y los procesos de aprendizaje, hasta generar diversas modalidades y metodologías a partir de la interdisciplinariedad, lo cual ha permitido el desarrollo de diferentes requerimientos: curriculares, psicopedagógicos, didácticos, tecnológicos, institucionales y comunitarios. En esta dirección, se utilizan diferentes medios, recursos y objetos de aprendizaje que aportan al éxito educativo. Sin embargo, el bajo rendimiento académico y la deserción son problemas frecuentes que requieren atención.

Aparicio (2008) define la deserción como un fenómeno complejo y multicausal que debe ser estudiado mediante la aplicación de parámetros integradores y holísticos, que puedan generar un impacto trascendente. Los principales hallazgos tienen que ver tanto con las debilidades que no han favorecido la graduación, como con las fortalezas que las han propiciado, a saber: madurez, responsabilidad, compromiso, experiencia, honestidad, deseo y motivación positiva, así como constancia, tenacidad, perseverancia, dedicación y esfuerzo. En cuanto a las variables que se han presentado como consistentes y predictoras de deserción, se destacan la baja autoestima y la falta de confianza en sí mismo.

Pedraza Ortiz et al. (2014) enuncian diversos determinantes o factores que inciden en la deserción estudiantil: individuales, académicos, institucionales y socioeconómicos. En los individuales, se destacan los aspectos sociodemográficos, de personalidad, satisfacción personal y entorno familiar. Los factores académicos se relacionan con la orientación profesional, tipo de institución y modalidad educativa, métodos de estudio, satisfacción con el programa y número de cursos matriculados. Los factores institucionales hacen referencia a la normativa establecida, recursos y estrategias de financiamiento, nivel de interacción y acompañamiento académico y psicológico. En los factores socioeconómicos se identifica la estratificación social del estudiante, situación laboral, dependencia económica, nivel educativo de los padres y entorno macroeconómico del país.

Por otro lado, desde lo personal se vincula el abandono a factores fisiológicos y psicológicos, tales como la falta de confianza en sí mismo, las bajas expectativas, la inseguridad, la ansiedad, las carencias afectivas y los retrasos madurativos, entre otros. En el contexto de la interacción social, se relaciona con los profesores y compañeros de estudio, el tipo de centros donde se cursan los estudios, el nivel sociocultural de las familias y el clima escolar, familiar y comunitario.

Además, Aparicio (2008) suma la incidencia de factores demográficos como el género, la edad y otros, y considera que el problema se asocia con aspectos institucionales como la falta de selección de los ingresantes a la universidad, las deficiencias del sistema educativo, la excesiva duración de las carreras, la baja dedicación de los docentes, y la poca comunicación entre profesores y alumnos. También se observan múltiples causas desde el aspecto psicológico que afectan a los estudiantes, aspectos que, desde la psicología, procuran fortalecer a los estudiantes durante su proceso educativo.

## Metodología

### Enfoque y diseño

La presente es una investigación cualitativa con el interés de comprender el por qué y cómo de un hecho social a partir de la subjetividad e intersubjetividad del sujeto para encontrar el significado social. Se interesa por la realidad social apprehendida, organizada y llevada en la vida cotidiana. Se basa en la toma de muestras pequeñas (Bautista, 2011). Profundiza en las percepciones y experiencias de las personas en el mundo que les rodea profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Hernández Sampieri et al., 2014; Macías y Vargas, 2024).

El diseño es una investigación-acción para comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculada a un ambiente o comunidad (Hernández Sampieri et al. 2014). En este caso, la comunidad universitaria de la UNAD CIP Dosquebradas, tiene interés en la transformación social y educativa. Busca que las personas participantes tomen conciencia de su rol durante este proceso. En esta modalidad se indaga mientras se interviene (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 496).

Durante la implementación del centro de escucha se abordan estas fases de manera circular desde la reflexión-acción: a) detección y diagnóstico del problema; b) formulación de un plan para la resolución del problema; c) implementación del plan y evaluación de resultados; d) realimentación orientada a un nuevo diagnóstico y una nueva espiral de reflexión y acción abordada por periodo académico.

### Técnicas e instrumentos

Para la recolección y construcción de la información se utilizan protocolos, formatos y registros para las remisiones, la valoración inicial, atención, seguimiento y evaluación de los procesos de escucha y psicorientación desarrollados. También se realiza revisión documental, observaciones y anotaciones de campo, reuniones, actas e informes de los docentes y estudiantes de apoyo.

El proceso de escucha y psicorientación se desarrolla a través de entrevistas abiertas y semiestructuradas, realizadas cara a cara o mediante llamada telefónica, WhatsApp y Microsoft Teams, según sea el caso o la necesidad. Para la promoción de hábitos de estudio, hábitos saludables y habilidades blandas se utilizan conferencias virtuales, talleres *in situ* y cápsulas de video publicadas en YouTube.

## Participantes

Los participantes fueron estudiantes activos de la UNAD, matriculados en el CIP Dosquebradas de las diferentes escuelas, programas y unidades entre los periodos académicos del 2021-II al 2024-I. El muestreo se realizó por participantes voluntarios o casos tipo a partir de consultas y remisiones realizadas por docentes y la Consejería Académica.

## Criterios de inclusión

Para la inclusión de los estudiantes al Centro de Escucha Unadista se determinaron los siguientes criterios:

- Ser estudiante activo durante el periodo académico.
- Presentar bajo rendimiento académico o reprobado persistente.
- Presentar una necesidad educativa específica.
- Presentar alguna necesidad emocional, espiritual o psicosocial.

## Criterios de exclusión

Presencia de alguna patología médica, psicológica o psiquiátrica, que requiere ser remitida a un centro de salud especializado para una atención inmediata e integral.

## Consideraciones éticas

### ***Clasificación y minimización del riesgo de la investigación según el artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud***

Este análisis se clasifica como investigación con riesgo mínimo, pues se realiza un estudio prospectivo que implica el registro de datos mediante la aplicación de entrevistas y pruebas psicológicas en la realización de la valoración o diagnóstico específico. Para la selección de la población objeto de estudio, se definieron criterios de inclusión y exclusión que permitieron utilizar un 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.

## ***Consentimiento informado***

Para garantizar el respeto al principio de autonomía de los sujetos participantes en el centro de escucha, se socializa y se firma el formato de consentimiento informado del participante cuando es adulto. Si es menor de edad, el consentimiento informado por parte del adulto responsable.

## ***Maximización: justificación ética, distribución de los beneficios e impacto***

Los beneficios directos de los participantes se relacionan con el apoyo psicosocial que reciben en el ámbito educativo universitario a partir de la psicorientación, el acompañamiento y el fomento de primeros auxilios psicológicos, hábitos de estudio, orientación vocacional y estrategias de afrontamiento, lo cual les permite mejorar su desempeño como estudiantes universitarios en el programa que están cursando y evitar la pérdida de cursos, 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.

Para la UNAD CIP Dosquebradas es beneficioso el uso de estrategias de retención y permanencia al configurarse 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 educativo. Por otra parte, también es importante resaltar que en el centro de escucha se identifican casos psicosociales que requieren atención profesional, en estos casos se realiza una remisión para establecer una atención especializada. Para ello, se establecen y articulan las rutas de atención en el territorio.

## ***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. Se reserva la información recolectada en los archivos del Centro de Escucha Unadista para la atención estudiantil en la UNAD CIP Dosquebradas, durante cinco años después de su finalización, que custodiará el investigador principal. Las personas que tendrán acceso a los datos personales de los participantes en la investigación serán el psicólogo director del centro de escucha, los docentes y los

psicólogos que acompañan el proceso. La información sobre los resultados obtenidos a partir de la información generada será presentada al director del centro de escucha, quien elaborará un informe sobre el impacto de la estrategia.

## Resultados

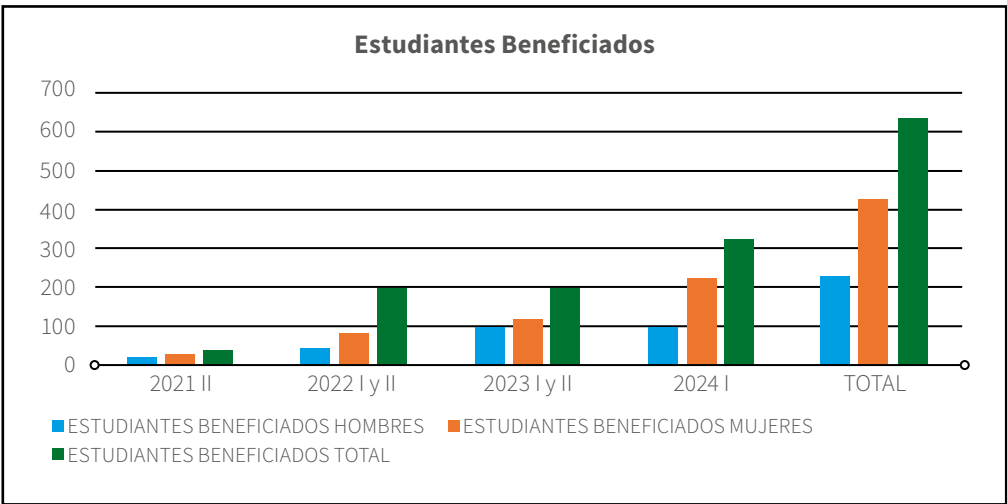
El principal resultado es la puesta en marcha del Centro de Escucha Unadista (CEU) en el CIP Dosquebradas desde el periodo 2021-II hasta la fecha, con un plan de trabajo articulado con el Plan de Acción Zonal liderado por la Consejería Académica. Este proceso ha permitido su estructuración organizativa (espacio físico, equipo de cómputo, línea telefónica y acceso a datos, designación de dos docentes de apoyo con criterio profesional por periodo académico y la asignación de 15 estudiantes practicantes del programa de psicología), dando así identidad y operación al espacio de escucha y acompañamiento a la comunidad universitaria.

Asimismo, se establecieron protocolos y rutas de atención acordadas y articuladas en la Zona Occidente. Los protocolos establecidos son ficha de remisión interna y externa, consentimiento informado para adolescentes y adultos, ficha de orientación psicosocial, manual de inducción y atención psicosocial, actas de reuniones, registro de asistencia y formato de plan de trabajo e informes. Las rutas de atención establecidas y articuladas en el territorio son las relacionadas con la red de servicios de salud mental en Caldas y Risaralda, ruta de atención de la violencia de género e intrafamiliar, ruta de atención y prevención del consumo de sustancias psicoactivas (SPA), ruta de atención para la prevención de las violencias y riesgo suicida.

## Participantes en la implementación del Centro de Escucha Unadista

Desde la implementación del centro de escucha han participado 638 estudiantes, 34,63 % hombres y 65,36 % mujeres, entre el periodo 2021-II y el 2024-I, tal como se ilustra en la figura 1. El 80 % correspondió a estudiantes de primera matrícula que continuaron su proyecto de profesionalización con la UNAD, el 20 % a estudiantes antiguos, de los cuales un 90 % dio continuidad a su proceso académico y, finalmente, un 10 % de los usuarios decidió desistir de su formación académica.

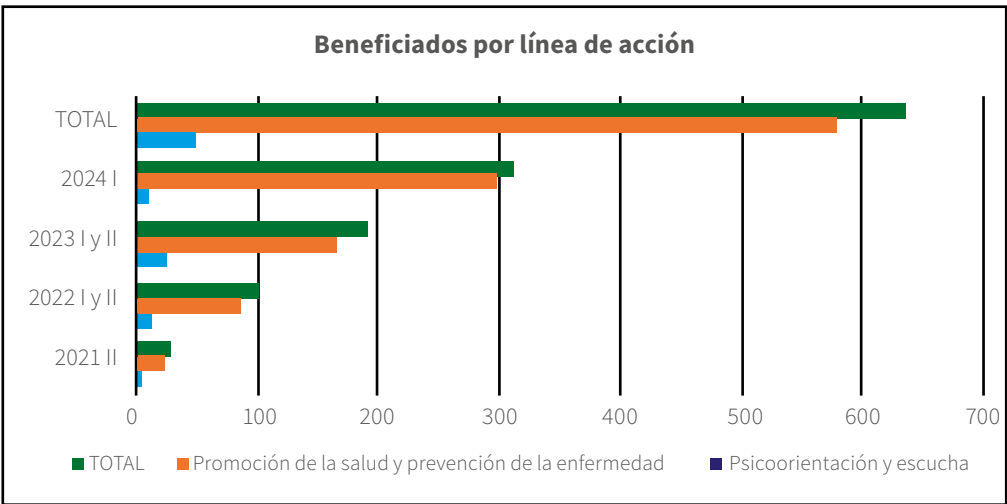
**Figura 5.** Estudiantes beneficiarios



**Fuente:** elaboración propia.

En la línea de acción 1, psicorientación y escucha, se atendieron 58 estudiantes, y en la línea de acción 2, promoción de la salud y prevención de la enfermedad mental, se atendieron 580, distribuidos en los cuatro periodos académicos, tal como se indica en la figura 2.

**Figura 6.** Beneficiarios por la línea de acción



**Fuente:** elaboración propia.

## Necesidades de retención y permanencia identificadas

La retención articula el proceso de vínculo, adaptación institucional y académica que el estudiante requiere durante su proceso de matrícula y hasta el segundo periodo académico, lo cual potencia la identidad y el sentido de pertenencia con la modalidad educativa institucional. Las necesidades identificadas fueron:

- Baja motivación académica e institucional, lo cual implica el reconocimiento de los proyectos de vida personal, familiar y profesional.
- Baja adaptación a la metodología de educación a distancia y virtual, lo cual exige planificación, auto regulación, uso de recursos tecno-pedagógicos, flexibilidad e interacción.
- Bajos o limitados ingresos económicos por parte de algunos aspirantes y estudiantes que no logran acceder a los convenios establecidos, razón por la cual desertan.
- Poco conocimiento del programa académico al cual se matricula el estudiante y de los servicios, estrategias de apoyo y acompañamiento docente que ofrece la universidad y el centro de escucha.
- Múltiples agendas con actividades desarticuladas y diversos canales de comunicación establecidos con los estudiantes de primera matrícula, lo cual dificulta su proceso de adaptación y aprendizaje.

## Necesidades de permanencia

La permanencia es el seguimiento por el cual el estudiante da continuidad a su proceso formativo y cuenta con estrategias y acciones que garantizan su satisfacción, acompañamiento y motivación hasta su graduación. Entre sus necesidades se identificaron:

- Reprobación y abandono de cursos y periodos académicos frecuentes por problemas personales, familiares y laborales.
- Insatisfacción personal por algunos cursos y programas académicos reflejado en aplazamientos, cambio o movilidad de programa y deserción.
- Bajos ingresos o dificultades económicas que afectan la continuidad del programa en los estudiantes sin acceso a convenios o política de gratuidad.

- Presencia de problemas psicológicos que afectan el pensamiento, el comportamiento, la motivación y la adaptación a la vida cotidiana y su entorno de interacción tales como ansiedad, depresión, riesgo suicida, apatía, estrés y duelo.

## Descripción de problemas atendidos

*Problemas de organización del tiempo y estrés académico.* Esto hace referencia al poco tiempo para el estudio, al presentar diversas responsabilidades y alta carga laboral, sumado a los deficientes hábitos de estudio, lo que dificulta el avance satisfactorio del proceso académico de los estudiantes. Se recomienda un calendario semanal de estudio personal, la planificación y organización de agendas personales familiares y laborales, la apropiación de la Agenda UNAD y el desarrollo de hábitos regulares de estudio.

*Bajas estrategias de afrontamiento frente a situaciones de la vida.* El manejo del duelo afecta la capacidad de adaptación y concentración por no saber afrontar las rupturas de pareja o la pérdida de un ser querido en algunos usuarios consultantes, lo cual afecta su vida personal y emocional. Para ello se establecen herramientas de apoyo y reflexión permanente para mejorar su vida personal.

*Deficiencias en la orientación vocacional.* Usuarios matriculados manifiestan no sentirse seguros ni cómodos con su programa académico y tienen interés por otras áreas y cambios de programas. En otras situaciones, aunque realizan un trabajo deciden estudiar otra carrera para lograr mayor satisfacción personal. Se aplican algunas pruebas de orientación vocacional, se dialoga permanentemente y se acompaña la decisión tomada.

*Problemas de gestión emocional.* Los usuarios reflejan inadecuada gestión emocional, lo cual dificulta su afrontamiento frente a situaciones de la vida cotidiana, familiar, laboral y universitaria. Se entregan ayudas de estructuración cognitiva y gestión emocional para su práctica cotidiana.

*Ansiedad o depresión.* Problemas psicológicos relacionados con cambios en procesos de vida y de dificultad en la gestión emocional.



Se establecieron protocolos y rutas de atención acordadas y articuladas en la Zona Occidente.

# Proyectos y acciones implementados en el Centro de Escucha Unadista

**Tabla 4.** Proyectos y acciones implementados en la línea de escucha y psicorientación

Periodo académico	Proyecto o acción implementada	Objetivo general	Impacto cualitativo
2021-II	Acompañamiento psicológico para la mitigación de efectos socioemocionales en los usuarios consultantes.	Brindar oportunidades y espacios de escucha activa como estrategia de acompañamiento psicológico para la mitigación de efectos emocionales y sociales en los usuarios consultantes.	Identificación de fortalezas y dificultades de los usuarios y fomentos de factores de protección en el entorno educativo. Generación de oportunidades educativas y asesoramiento en tiempo real en torno al desarrollo socioemocional, hábitos de estudio y la mediación virtual.
	Generación de capacidades individuales para el afrontamiento de situaciones de fragilidad y vulnerabilidad mediante procesos de escucha, reflexión, acompañamiento psicosocial en los usuarios del Centro de Escucha Unadista en el CIP Dosquebradas.	Generar capacidades individuales en los usuarios del Centro de Escucha Unadista para el afrontamiento de situaciones de fragilidad y vulnerabilidad, mediante la telepsicología y así generar procesos de escucha, reflexión, acompañamiento y participación en los procesos de promoción de la salud, prevención y mitigación de riesgos y daños psicosociales.	Acompañamiento psicosocial a los usuarios remitidos a partir de sus necesidades identificadas a través de estrategias de comunicación sincrónica y asincrónica en el Centro de Escucha Unadista, Dosquebradas.
2022-I y II	Implementación de las herramientas de primeros auxilios psicológicos dirigidos a estudiantes, administrativos y docentes del CIP Dosquebradas.	Poner en práctica el proceso de psicorientación y estrategias que permitan el fortalecimiento de las buenas prácticas en salud mental en los estudiantes, administrativos y docentes del CIP Dosquebradas.	Se realizaron acciones para la atención en primeros auxilios psicológicos en estudiantes, docentes y administrativos, y estrategias para el reconocimiento del centro de escucha como espacio de psicorientación y apoyo emocional.
2023-I y II	Fortalecimiento de la salud mental en la comunidad educativa del CIP Dosquebradas a través de la psicorientación en el CEU.	Realizar asesorías de psicorientación y telepsicología en el CEU, con estrategias que permitan abordar las diferentes problemáticas psicosociales de la comunidad estudiantil en la UNAD CIP Dosquebradas, desde la promoción y prevención en salud mental.	Se suministró información estructurada a los usuarios que se comunicaron con el CEU. Usuarios con atención personal y virtual que accedieron a los servicios de psicorientación. Se favoreció el bienestar emocional de los usuarios atendidos mediante estrategias de reestructuración cognitiva y seguimiento de tareas que permitan identificar en los usuarios posibilidades de modificación en sus hábitos, pensamientos y emociones.

Periodo académico	Proyecto o acción implementada	Objetivo general	Impacto cualitativo
2023-I y II	Psicorientación como estrategia para la reducción de riesgo psicosocial en el CEU CIP Dosquebradas.	Realizar espacios de escucha activa y acompañamiento desde los primeros auxilios psicológicos y la psicorientación, con el fin de mitigar los efectos de los factores de riesgo psicosocial identificados y la aplicación de conocimientos teóricos y metodológicos para la promoción y prevención de la salud mental en el entorno educativo.	La realización de espacios de escucha activa y acompañamiento desde los primeros auxilios psicológicos y la psicorientación, con el fin de mitigar los efectos de los factores de riesgo psicosocial identificados y la aplicación de conocimientos teóricos, prácticos y metodológicos para la promoción y prevención de la salud mental, dando como resultado un total de 11 usuarios abordados. Los usuarios establecieron planes de trabajo y tareas desarrolladas en casa con el fin de potencializar su motivación, organización, auto concepto, manejo de situaciones frustrantes promoviendo la autogestión emocional desde estrategias prácticas del enfoque cognitivo conductual.
	Promover la salud mental en situaciones de ansiedad y adicciones	Desarrollar acciones de promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad en el entorno educativo para la minimización de riesgos psicosociales de los estudiantes de seis escuelas académicas de la UNAD en el Centro de Innovación y Productividad de Dosquebradas.	Creación de rutas de atención en salud mental para los 14 municipios del departamento de Risaralda.
2024-I	Promover el bienestar psicosocial de los estudiantes unadistas del CIP Dosquebradas.	Implementar acciones de acompañamiento psicosocial a estudiantes del CIP Dosquebradas UNAD por medio de la escucha activa, los primeros auxilios psicológicos y la psico-orientación para mantener la permanencia y disminuir la deserción en el primer semestre del 2024.	Se realizaron técnicas de afrontamiento psicosocial y psicoeducativas a los consultantes del Centro de escucha en el CIP Dosquebradas que brindaron bienestar y regulación emocional.
	La escucha activa, complemento de la salud mental.	Implementar acciones de acompañamiento psicosocial a estudiantes del CIP Dosquebradas UNAD por medio de la escucha activa, los primeros auxilios psicológicos y la psicorientación	Con la difusión de las cápsulas se crea conciencia en los estudiantes para la identificación y reconocimiento de los tipos de violencia de género e intrafamiliar. Se proporcionaron herramientas de

Periodo académico	Proyecto o acción implementada	Objetivo general	Impacto cualitativo
2024-I		para mantener la permanencia y disminuir la deserción en el primer semestre del 2024.	ayuda psicosocial para la estabilización emocional.

**Fuente:** elaboración propia a partir de los informes reportados por los docentes y estudiantes del componente práctico escenario 2 del programa de psicología, colaboradores de la estrategia.

**Tabla 5.** Proyectos y acciones implementadas en la línea de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mental

Periodo académico	Proyecto o acción implementada	Objetivo general	Impacto cualitativo
2021-II	Prevención del consumo de sustancias psicoactivas en los estudiantes pertenecientes a la Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidad (ECSAH) de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) CIP Dosquebradas.	Prevenir el consumo de sustancias psicoactivas en los estudiantes pertenecientes a la Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidad (ECSAH) de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) CIP Dosquebradas.	Caracterización de la población estudiantil. Diseño y fomento de acciones psicosociales relacionadas con los factores de protección para la prevención de sustancias psicoactivas en la población estudiantil de la UNAD. Orientación de acciones psicosociales propuestas para los estudiantes de la UNAD pertenecientes a la ECSAH. Participación en el grupo focal del semillero del Comité Departamental de Drogas para el montaje de la estrategia de comunicación universitaria en Risaralda. Implementación de las medidas, ya preparadas, por medio de cápsulas de video, en las que se dan a conocer los pasos para la prevención e intervención desde el contexto educativo.
2022-I y II	Estrategias de prevención del estrés académico.	Promover estrategias para la disminución del estrés académico en los estudiantes del periodo 16-04 de la UNAD CIP.	Se realizaron acciones dirigidas a estrategias de prevención y control del estrés académico, implementando la estrategia de habilidades para la vida y permitir incrementar el bienestar unadista y el desarrollo humano.



Periodo académico	Proyecto o acción implementada	Objetivo general	Impacto cualitativo
2022-I y II	Estrategias de prevención del estrés académico en estudiantes de primera matrícula.	Orientar a los estudiantes de los diferentes programas académicos de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia a través del centro de escucha, basado en la psicología comunitaria, fortaleciendo sus hábitos, técnicas y estrategias de estudio para la disminución del estrés en estudiantes de primer periodo.	Se lograron acciones colectivas dirigidas a realizar retención de madres comunitarias con pocas habilidades sociales y tecnológicas, las cuales, de acuerdo con técnicas de organización de hábitos de estudio y el control de emociones, lograron continuar matrícula y empoderaron su rol académico desde un trabajo interinstitucional e interdisciplinario.
	Estrategias para la prevención del consumo de sustancias psicoactivas	Generar estrategias de prevención para la comunidad unadista y enfrentar situaciones múltiples que se identifiquen frente al consumo de SPA, y así generar procesos reflexivos y de inclusión.	Se realizaron acciones psicosociales para revelar las rutas de atención según la Ley 1566 de 2012, donde se incluye el consumo en las patologías que debe atender la salud mental e incluyentes desde la estrategia ZOE (Zonas de Escucha Estudiantiles, en el marco de los lineamientos de la política pública de prevención y atención del consumo), permitiendo que quien requiera atención lo reconozca.
2023-I y II	Prevención de la violencia de género e intrafamiliar.	Establecer los manuales de rutas de atención para la mitigación de la violencia de género e intrafamiliar, que puedan presentar los estudiantes del CIP Dosquebradas.	Se logró actualizar las rutas de atención de violencia de género e intrafamiliar, con el fin de brindar información pertinente a los usuarios del Centro Escucha del CIP Dosquebradas.
	Acompañamiento psicosocial a los estudiantes con necesidades educativas especiales.	Generar un entorno propicio para la escucha activa y el acompañamiento psicosocial a estudiantes identificados desde el CIP con dificultades en el aprendizaje, con el fin de generar retención y permanencia.	Acompañamiento a estudiantes identificados con dificultades en el aprendizaje, contribuyendo a la apropiación de la metodología brindando herramientas para el desarrollo de sus actividades académicas.
2024-I	Educación en habilidades blandas para el éxito profesional.	Fortalecer las habilidades blandas en la comunidad unadista de la UNAD en el CIP Dosquebradas, con el fin de mejorar su desempeño personal y profesional en diversos contextos educativos, sociales y laborales.	Se logró impactar positivamente a la comunidad unadista del CIP Dosquebradas llevando a cabo actividades encaminadas al mejoramiento de las habilidades blandas, lo que permitió que estudiantes mejoraran aspectos sociales y laborales.

**Fuente:** elaboración propia a partir de los informes reportados por los docentes y estudiantes del componente práctico escenario 1 del programa de psicología, colaboradores de la estrategia.

## Discusión

Para la implementación del Centro de Escucha Unadista es fundamental la construcción de bases epistemológicas y metodológicas enmarcadas en el ejercicio propio de la psicología para el abordaje de la escucha, la psicorientación y la promoción de la salud mental en los entornos educativos universitarios. A su vez, fue necesaria la articulación con la estructura normativa institucional y zonal, en consideración a la atención integral de los usuarios que hicieron parte de los proyectos y acciones implementadas.

En principio, la normativa institucional y los lineamientos del Plan de Acción Zonal liderado por la consejería fueron ejes fundamentales para estructurar esta estrategia en el Centro de Innovación y Productividad–CIP Dosquebradas. Así, los lineamientos para crear e implementar los centros de escucha del Ministerio de Salud y Protección Social (Minsalud), encuadraron la ruta operativa, enfocándose en los principios para la atención integral universitaria emanada del Ministerio de Educación Nacional (Mineducación).

En este sentido, el CEU en la UNAD CIP Dosquebradas surgió para responder a la política institucional de retención y permanencia, además de ser una estrategia para la atención integral enfocada en las necesidades educativas y de salud mental en la mejora de la calidad y el bienestar de la comunidad estudiantil, siendo esto un gran reto para esta institución con acreditación de alta calidad, la cual dispone de mecanismos e instrumentos para favorecer el clima educativo y el desarrollo humano integral. Otro aspecto fundamental es el aporte al bienestar institucional en la reducción y mitigación de situaciones de riesgo psicosocial en la comunidad estudiantil que favorece la retención y permanencia mediante acciones de acompañamiento psicológico, psicopedagógico y psicosocial.

Para ello, se generó una estructura operativa basada en procesos, procedimientos e instrumentos descritos en documentos y guías de procedimientos, en los que se realiza minuciosa y específicamente el paso a paso necesario para la escucha, la psicorientación y el desarrollo de acciones de promoción en salud, en el ámbito universitario. Dicha estructura proporciona información clara a los docentes acompañantes y a los estudiantes practicantes de psicología que desarrollan y acompañan el proceso, siendo propicio para desarrollar el componente práctico del programa de psicología de la UNAD, en este centro, se focaliza el escenario 1 con acciones en el ámbito de la educación y el escenario 2, con acciones en el ámbito de la salud.

En cuanto a los factores de deserción se encuentra un amplio abanico de situaciones que inciden en la deserción y el abandono universitario. Se entrecruzan diferentes determinantes individuales, académicos, institucionales y socioeconómicos, que requieren mayor análisis, atención y focalización en coherencia con lo planteado por Pedraza Ortiz et al. (2014) y la política institucional de retención y permanencia UNAD.

Los desistimientos o abandonos frente al proceso de acompañamiento se dieron en algunos casos por dificultades en el tiempo establecido para la realización de las sesio-

nes, lo que lleva a identificar estrategias asíncronas, la necesidad de horarios flexibles para la atención y el acompañamiento con recursos didácticos extracurriculares para su uso en casa o en el trabajo.

Por último, la orientación educativa establece propósitos, estrategias, acciones que fortalecen el vínculo del estudiante con la universidad mejorando los procesos de retención, permanencia y graduación. Lo anterior concuerda con Osorio et al. (2012) en Macías y Vargas (2024), quien expresa que el abandono universitario es un fenómeno mundial con ramificaciones económicas, académicas, sociales y profesionales, siendo la deserción y la tasa de graduación fenómenos que requieren atención desde diversos factores antes mencionados. Asimismo, se resalta que las instituciones de educación superior y en especial la UNAD, se focalizan en los estudiantes de primera matrícula y en los que permanecen desarrollando su proceso académico hasta lograr su graduación.

## Conclusiones

El Centro de Escucha Unadista contribuyó en la mejora de la retención y permanencia estudiantil de las escuelas académicas del CIP Dosquebradas, en la promoción de la salud mental de los usuarios atendidos y en la potencialización de sus habilidades y recursos personales favoreciendo el cambio de actitudes, pensamientos, emociones y comportamientos en pro de un mayor bienestar personal, académico y social.

El acompañamiento desde la escucha y una relación confidencial entre el equipo de psicólogos asesores, los estudiantes de psicología y los estudiantes usuarios del dispositivo, establece una relación de respeto, comunicación asertiva y empatía en la evaluación inicial, la orientación psicosocial y la implementación de técnicas durante el acompañamiento que se realiza. Los encuentros o sesiones con el usuario contribuyen en el autoconocimiento, la reflexión personal, el desarrollo y la potencialización de los recursos personales, emocionales y sociales en la mejora de su desempeño personal y académico.

El centro de escucha permite la articulación entre las escuelas y la Consejería Académica, impacta positivamente en la retención y permanencia articulado a la política institucional, en la UNAD CIP Dosquebradas, permite que los estudiantes desmotivados y con dificultades académicas superen sus necesidades y maximicen sus recursos personales a partir de las estrategias de acompañamiento realizadas.

## Referencias

Aparicio, M. A. (2008). La deserción universitaria y su relación con factores motivacionales. *Diálogos Pedagógicos*, 6(11), 11-26. <http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar/index.php/index/index>

- Bautista, C. N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones*. Manual Moderno.
- Espinosa-Castro, J. F., Hernández-Lalinde, J. y Castro, L. M. M. (2020). Estrategias de permanencia universitaria. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(1), 88-97. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969798014/55969798014.pdf>
- González-Zamar, M. D. y Abad-Segura, E. (2020). Diseño del espacio educativo universitario y su impacto en el proceso académico: análisis de tendencias. *Revista de Estilos de Aprendizaje*, 13(25), 1-13. <https://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/1512/2870>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. del P. (2014). El proceso de la investigación cualitativa. Parte 3. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y M. Baptista Lucio (Eds.), *Metodología de la investigación* (pp. 468–506). McGraw Hill Education.
- Macías Sánchez, J. y Vargas Rodríguez, D. (2024). Centro de Orientación Psicosocial Educativo como estrategia de retención y permanencia. *Pensamiento Americano*, 17(33), 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9549482>
- Moreno Martín, G., Martínez Martínez, R., Moreno Martín, M., Fernández Nieto, M. I. y Guadalupe Núñez, S. V. (2017). Acercamiento a las teorías del aprendizaje en la educación superior. *Uniandes Episteme: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*. 4(1), 48-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756396>
- 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>
- Pedraza Ortiz, A., Díaz Pérez, V. R. y Cabrales Salazar, O. (2014). Una aproximación conceptual a la retención estudiantil en Latinoamérica. *RIIEP*, 7(2), 271-285. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/riiep/article/view/1958/2068>
- Sánchez, J. G. M. y Rodríguez, D. M. V. (2024). Centro de Orientación Psicosocial Educativo COPE como estrategia de retención y permanencia. *Pensamiento Americano*, 17(33), e-728. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9549482>
- Sas, O. R. y Losada, A. V. (2020). Retención y deserción universitaria. *Revista Neuronum*, 6(3), 162-179. <https://eduneuro.com/revista/index.php/revistanuronum/article/view/277>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). (2028). *Acuerdo por el cual se establece la política institucional de retención y permanencia estudiantil y se adopta el plan institucional de Acogida y permanencia diferencial en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia–UNAD*. [https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2018/COSU\\_ACUE\\_002\\_20180130.pdf](https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2018/COSU_ACUE_002_20180130.pdf)