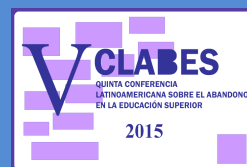




V CLABES

QUINTA CONFERENCIA  
LATINOAMERICANA SOBRE EL  
ABANDONO EN LA EDUCACIÓN  
SUPERIOR



## CONSEJERÍA ACADÉMICA Y SU IMPACTO EN LA RETENCIÓN DE ALUMNOS EN RIESGO DE ELIMINACIÓN ACADÉMICA

Línea temática 5: Políticas nacionales y gestión institucional para la reducción del abandono (Evaluación de programas para la reducción del abandono).

MARZOLO, Paula<sup>1</sup>

LÓPEZ, Ximena<sup>2</sup>

RAMÍREZ, Patricio<sup>3</sup>

Universidad del Desarrollo - CHILE

e-mail: pmarzolou@udd.cl

**Resumen.** Durante su carrera, un grupo de estudiantes incurre en algunas de las causales de eliminación académica reglamentadas, las que se asocian a cantidad de asignaturas reprobadas, al número de reprobaciones de una misma asignatura y/o al porcentaje de créditos reprobados para un periodo. La Universidad del Desarrollo creó en 2008 un centro dependiente de la Vicerrectoría de Pregrado que, dentro de sus funciones, se encuentra el ofrecer apoyo académico a este grupo de estudiantes en la modalidad de consejería académica individual. Esta consejería académica se constituye desde la consejería psicológica y la psicología educacional. Se presentan los resultados descriptivos asociados a la participación de los estudiantes en riesgo de eliminación académica definitiva, para periodo 2013-2014. Se analizaron los estados académicos de los alumnos que debían asistir por haber caído en causal de eliminación el semestre previo. Los resultados muestran que del total de alumnos en riesgo de eliminación académica definitiva que asistieron a sesiones de consejería, un 67,3% se mantuvo como alumno vigente al final de la intervención, mientras que para el sub-grupo de ellos que participó con mayor compromiso de dicha intervención, ese porcentaje de éxito sube a un 76%. Los resultados académicos de los alumnos que debiendo asistir al CADA no lo hicieron, muestran que sólo un 42% estuvo vigentes al final del semestre en riesgo. Si bien los resultados académicos de los estudiantes están multideterminados, estos resultados muestran la relación entre esta intervención y la retención de alumnos en riesgo de eliminación académica. Dado que se considera que este tipo de trabajo es una contribución a la progresión de los alumnos y que puede ser replicada en otras instituciones, se discutirá la metodología de trabajo, su inserción en el proceso académico regular de la universidad, las características de la consejería y los desafíos que plantea trabajar con estos alumnos en riesgo académico.

**Descriptor o Palabras Clave:** Riesgo académico, Consejería individual, Reducción de la eliminación académica.

<sup>1</sup> Consejera Académica del Centro de Apoyo al Desempeño Académico (CADA), Magíster en Docencia Universitaria.

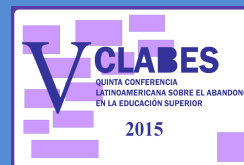
<sup>2</sup> Consejera Académica del Centro de Apoyo al Desempeño Académico (CADA), Magíster (C) en Psicología Educacional. (e-mail: xlopezc@udd.cl)

<sup>3</sup> Director del Centro de Apoyo al Desempeño Académico (CADA), Doctor en Salud Mental. (e-mail: pramireza@udd.cl)



## V CLABES

### QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



### 1. Introducción

Las tasas de deserción y retención de los estudiantes son una preocupación para las universidades en todo el mundo (Himmel, 2002; Wild & Ebberts, 2002). La deserción debida a condiciones académicas es de especial interés, dado que bajo determinadas condiciones, las universidades tienen la posibilidad de disminuirla por medio de una política institucional y programas específicos que puedan ser implementados y dirigidos a alumnos en riesgo (Bishop, 2010; Sharkin, 2004).

Una parte de los estudiantes universitarios presentan, desde su ingreso, un mayor riesgo de tener bajos resultados académicos y, en la medida que las universidades poseen reglamentos que condicionan la continuación de estudios a un nivel de desempeño mínimo, este grupo de estudiantes suele incurrir en causales de eliminación.

Con el propósito de aumentar la retención de este grupo de alumnos, las universidades han creado programas o centros cuyo objetivo es implementar intervenciones que los ayuden a superar su estado de condicionalidad y a disminuir su riesgo de eliminación debida a un mal desempeño académico (Choi, Buskey & Johnson, 2010; Sharkin, 2004). Una de las modalidades de intervención que se han destinado para ayudar a los alumnos en riesgo de deserción es la consejería, un servicio que ha tenido un incremento importante en las últimas tres décadas (Boyd et al., 2003) y que se ha implementado desde distintas modalidades; en algunos casos con una intención directa de afectar favorablemente el desempeño académico de los estudiantes o con este resultado como un efecto indirecto cuando se trata de consejería personal o con foco en la salud mental de los estudiantes (Sharkin, 2004).

Es así como en la Universidad del Desarrollo (UDD) se optó por implementar un programa

de consejería académica para estudiantes en riesgo de eliminación, creándose en 2008, el Centro de Apoyo al Desempeño Académico (CADA), una unidad dependiente de la Vicerrectoría de Pregrado que tiene dentro de sus objetivos, disminuir las tasas de eliminación de alumnos en riesgo académico y favorecer la progresión de ellos en sus estudios y que alcancen la titulación.

El presente trabajo tiene como objetivo, a la luz de los resultados obtenidos por los estudiantes en riesgo académico atendidos en 2013 y 2014, compartir la experiencia recogida durante estos 7 años en la implementación de esta modalidad de consejería académica, así como discutir las particularidades de este programa institucional.

#### 1.1 Reglamentación, cifras y abordaje de eliminación académica en la Universidad del Desarrollo

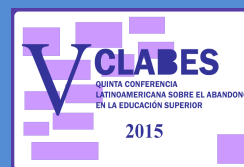
El Reglamento Académico del Alumno Regular de Pregrado (RAAR) de la UDD, estipula tres condiciones que determinan que un alumno sea eliminado académicamente de la carrera que está cursando. En su artículo 48, el RAR señala que incurrirá en causal de eliminación académica de la Universidad, el alumno que se encuentre afecto a una o más de las siguientes situaciones:

- a) Haber reprobado, por tercera vez o más, un mismo curso o asignatura del plan de estudio de la carrera a la cual se encuentra adscrito.
- b) Haber reprobado, por segunda vez, tres o más asignaturas del plan de estudio de la carrera a la cual se encuentra adscrito. Para los efectos de esta causal no se contabilizarán las asignaturas reprobadas en el primer año de estudios del alumno en la carrera respectiva y siempre que correspondan al primer año del plan de estudio de dicha carrera.



## V CLABES

### QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



c) En el caso de alumnos adscritos a carreras con régimen semestral, haber reprobado más del 50% de los créditos inscritos en el último semestre cursado, siempre que no tenga un promedio de créditos aprobados durante los dos últimos semestres igual o superior al 50% de los créditos cursados. En el caso de alumnos adscritos a carreras con régimen anual, haber reprobado más del 50% de los créditos inscritos en el último año cursado, siempre que no tenga un promedio de créditos aprobados durante los dos últimos años igual o superior al 50%.

Los alumnos que hayan incurrido en algunas de estas tres causales pueden presentar una solicitud formal de excepción para continuar como alumno regular de la carrera o programa académico correspondiente, siempre cuando cumplan con las condiciones que el mismo RAAR define. Esta solicitud es analizada por una comisión formada por subdirección de docencia, director(a) de carrera y un docente de la carrera, instancia en que se define si se aprueba o rechaza una vez que son revisados los antecedentes académicos del estudiante.

Aquellos estudiantes a los cuales se les aprueba la continuación de estudios, reciben una notificación por escrito en la que se les señalan las condiciones impuestas una vez que se ha aprobado su apelación, las restricciones de carga académica respectiva para el próximo semestre y se les indica que deben solicitar una hora en el CADA durante las primeras dos semanas del semestre.

Entre los años 2013 y 2014, un total de 462 estudiantes que incurrieron en alguna causal de eliminación académica, fueron enviados al CADA.

Los estudiantes son citados al CADA a entrevista (se realizan 2 ó 3 iniciales) y, si es que resulta indicado como estrategia para abordar las problemáticas académicas específicas de un estudiante, comienza un

proceso de consejería académica que se lleva a cabo en sesiones individuales, semanales y por el periodo que sea necesario durante el semestre en curso.

#### 1.2 La consejería académica para alumnos en riesgo de eliminación académica: el modelo CADA de intervención.

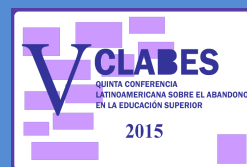
La modalidad de trabajo en consejería académica en el CADA se construye sobre la base de aportes que vienen desde la *consejería psicológica*, la *psicología educacional* y la *psicología escolar*, en tanto:

- La *consejería psicológica* es una disciplina profesional destinada a trabajar con personas que atraviesan problemas del desarrollo o de ajuste, por medio de una relación que se construye para promover la confianza, la seguridad y el cambio duradero, trabajando sobre los pensamientos, sentimientos, conductas de quien requiere la ayuda (Kottler & Shepard, 2008).
- La *psicología educacional* es una disciplina que estudia y teoriza acerca de los procesos de enseñanza y aprendizaje y busca formas de mejorar la práctica educativa (Reynolds & Miller, 2003; Woolfolk, 2010), y por tanto le provee a la consejería académica desarrollada en el CADA de los modelos conceptuales para sustentar el trabajo con estudiantes que necesitan, por lo general, mejorar sus resultados académicos en la universidad. Si bien la psicología educacional utiliza teorías ampliamente empleadas por toda la psicología, también posee modelos conceptuales propios, dentro de los cuales existen algunos que se focalizan específicamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje en contextos universitarios, en los problemas para aprender en este mismo grupo de estudiantes o en la motivación académica, y que resultan útiles para orientar la consejería en este contexto.



## V CLABES

### QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



- Si bien la *psicología escolar* está estrechamente ligada con la psicología educacional, de forma más específica se refiere a un tipo de especialidad profesional que los psicólogos realizan al interior de establecimientos educacionales con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos educativos y al desarrollo y bienestar de los escolares. Su foco es el análisis de los problemas de conducta y las dificultades en los aprendizajes, para luego organizar y llevar a cabo la atención psicopedagógica indicada. Es por ello que la consejería académica en el CADA se plantea con objetivos y acciones similares a las de la psicología escolar, pero en el contexto de trabajo con adolescentes/adultos en torno a su formación profesional.

La consejería académica individual en el CADA se organiza como un proceso con los siguientes **componentes**:

1. Conocer y comprender, desde la perspectiva del alumno, la problemática que es motivo de entrada a consejería.
2. Instalación de un encuadre de trabajo que delimite las condiciones que favorecerán el vínculo profesional de la consejería.
3. Generar hipótesis comprensivas de la situación académica actual del alumno sobre la base del Modelo de Aprendizaje Estratégico.
4. Co-construir objetivos para la consejería y establecer un plan de intervención.
5. Implementación de la consejería que incluye una revisión permanente del cumplimiento de tareas, de adecuación al encuadre y del avance hacia el logro de los objetivos y la detección de necesidades nuevas emergentes.

6. Término de la consejería y revisión del logro de objetivos, tanto para procesos finalizados, como para los interrumpidos.
7. Elaboración de informes.
8. Seguimiento a mediano y largo plazo.

Dependiendo del motivo de ingreso y del grado de compromiso del estudiante con el proceso de consejería, los **resultados** de la consejería pueden evidenciarse en al menos uno de los siguientes indicadores por alumno:

1. El estado académico al final del semestre de atención y al seguimiento.
2. El aumento en el porcentaje de créditos aprobados respecto del semestre previo a la intervención.
3. El aumento en el promedio ponderado acumulado respecto del semestre previo a la atención.
4. Una toma de decisión efectiva respecto de su orientación vocacional.
5. Cambios, evidenciables conductualmente, en los procesos de planificación, monitoreo y autoevaluación del aprendizaje.
6. Cambios a nivel motivacional que impactan en sus emociones acerca del aprendizaje, expectativas de autoeficacia, atribuciones y compromiso con el logro de metas.
7. Búsqueda de ayuda adicional con el objetivo de alcanzar un estado de bienestar adecuado compatible con las exigencias académicas.

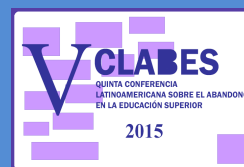
## 2. Método

Se presentarán los resultados obtenidos por los alumnos en riesgo académico atendidos en consejería en los años 2013 y 2014. Los análisis consideran el estado académico al finalizar el semestre en que se realizó la consejería (indicador de resultado), así



## V CLABES

### QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



como el estado académico al seguimiento en 2015-1. Se presentan los estados académicos de los alumnos divididos en tres grupos: el global de alumnos que asisten a consejería, el sub-grupo que asiste con mayor nivel de compromiso y el grupo de alumnos que no asistió a consejería.

### 3. Resultados.

Un total de 680 alumnos fueron vistos en consejería en 2013 y 2014. De estos, un total de 462 alumnos entraron a consejería en ese periodo por haber incurrido en una causal de eliminación académica y es sobre estos últimos los análisis presentados en este trabajo. Tal como se aprecia en la Tabla 1, 311 de ellos mantuvieron el estado académico de *alumno vigente* al final del semestre correspondiente, lo que equivale al 67,3% del total, mientras que 121 (26,3%) volvieron a incurrir en causal de eliminación al final del semestre en que fueron a consejería.

Tabla 1. Estado académico del total de alumnos en consejería que ingresaron por eliminación académica

Estado académico	2013	2014	Total	%
Eliminado	50	71	121	26,2
Suspendido	16	14	30	6,49
Vigente	139	172	311	67,3
Total	205	257	462	

Como una forma de valorar estos resultados, se obtuvieron los estados académicos al finalizar la consejería del sub-grupo de estos alumnos que participó de la consejería con mayor nivel de compromiso (buena asistencia y adherencia a las tareas del trabajo realizado).

La Tabla 2 muestra que 232 estudiantes fueron catalogables como con alto compromiso. En ellos se observa que 176 se mantuvieron con estado académico de *alumno vigente* al final del semestre

correspondiente, lo que equivale al 75,9% de este subgrupo.

Tabla 2. Estado académico de los alumnos que ingresaron por eliminación académica, que tuvieron mayor compromiso con la consejería

Estado académico	2013	2014	Total	%
Eliminado	18	37	55	23,7
Suspendido	1	0	1	0,4
Vigente	74	102	176	75,9
Total	93	139	232	

Por otro lado, habiendo un grupo de estudiantes que no asistieron al CADA aún cuando tuvieron la oportunidad de hacerlo, se obtuvo el estado académico de ellos al finalizar el semestre en que debieran haber ido a consejería. La Tabla 3 muestra que 174 alumnos están en esta condición y, de ellos, el 42% mantuvo su estado académico de *alumno vigente* al final del semestre correspondiente.

Como una forma adicional de evaluar la asociación entre la asistencia a consejería y la mantención del estado académico de alumno vigente luego de un periodo de seguimiento, se obtuvieron los estados académicos a 2015-1 de estos tres grupos de alumnos 2013-2014.

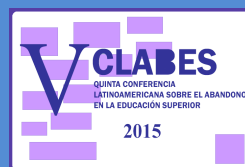
Tabla 3. Estado académico al finalizar el semestre correspondiente de los alumnos que no asistieron a consejería

Estado académico	2013	2014	Total	%
Eliminado	32	36	68	39
Suspendido	21	12	33	19
Vigente	38	35	73	42
Total	91	83	174	



## V CLABES

### QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Tal como se aprecia en la Tabla 4, en el seguimiento, tanto los alumnos que asisten como los del sub-grupo con más compromiso con la consejería mantienen un más alto porcentaje de vigencia académica o de titulación, comparados con el grupo de alumnos que no asistió a consejería, grupo en el cual en consecuencia hay el más alto porcentaje de alumnos eliminados académicamente.

Tabla 4. Estado académico a 2015-1 de los alumnos que debieron asistir por haber incurrido en causal de eliminación en 2013-2014.

Estado académico	Tipo de participación		
	Asisten	Asisten alto compromiso	No asisten
Eliminado	160 (34,6)	74 (31,9)	97 (55,74)
Suspendido	20 (4,32)	9 (3,87)	6 (3,44)
Vigente	256 (55,4)	140 (60,34)	59 (33,9)
Titulado	26 (5,62)	8 (3,44)	12 (6,89)
Total	462	232	174

Nota: entre paréntesis el porcentaje de alumnos en cada estado académico respecto del total de alumnos en su columna.

#### 4. Discusión

Los datos aquí presentados muestran que esta modalidad de intervención en forma de consejería individual impacta en el sentido esperado, mejorando la retención y resultados académicos del grupo de estudiantes con riesgo de eliminación por este motivo.

Para el logro de estos resultados, fueron relevantes una serie de hitos en el ámbito de los *procesos académicos centrales*:

- Se instaló la consejería individual como una estrategia regular para abordar al grupo de estudiantes en riesgo académico.

- Se creó en 2013 una resolución en el sistema de registro académico que identifica a aquellos alumnos que deben asistir al CADA, luego de la aceptación de su apelación frente a una causal de eliminación académica. Esto permitió hacer un seguimiento más automatizado de cada caso.

A nivel de *procesos dentro* del CADA, los hitos relevantes fueron:

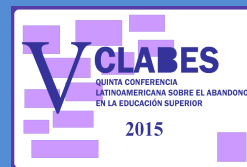
- Creación en 2012 de una carta de compromiso que el estudiante firma luego de las entrevistas iniciales, la cual permite solemnizar este proceso de acompañamiento, reforzar el encuadre de trabajo y responsabilizar al estudiante de esta instancia.
- Se crearon categorías que, al final de la consejería, se le asignan a cada estudiante que asiste y que permiten clasificarlos de acuerdo a su grado de compromiso con las tareas y el proceso de acompañamiento. Lo anterior se suma al registro de asistencia a las sesiones citadas, pues por sí sólo dicho registro no captura este compromiso del alumno.
- Preparación y envío a sub-dirección de docencia de un reporte final de cada semestre que contiene datos generales de la participación de cada alumno en la consejería, con el objetivo de que estén a disposición al tener que evaluar nuevas oportunidades de continuación de estudios de estos estudiantes, en el caso que alguno incurra nuevamente en una causal de eliminación.

La experiencia recogida en el CADA en la implementación de esta intervención individual, muestra que es un trabajo que requiere la voluntad del alumno de asistir y de trabajar en este marco. Si bien la carta de aceptación de la apelación a eliminación académica señala que el estudiante debe



## V CLABES

### QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



contactarse con el CADA, hay un grupo de alumnos que nunca lo hacen, aún cuando se les haya citado desde el CADA. Es por esto que es relevante encontrar el equilibrio entre la asistencia forzada o libre. La solución que en el CADA hemos encontrado al problema del compromiso, sólo impacta a quienes vienen a una primera entrevista, pues con ellos es posible identificar las resistencias o posibles objetivos a trabajar y explicarles la modalidad de trabajo y los buenos resultados que es posible que obtengan y, en el caso de desistir a esta intervención, es una decisión informada.

Por otro lado, el perfil de estos estudiantes es diverso, pues lo que comparten es el haber incurrido en causal de eliminación, pero son tres tipos de causales diferentes. Además, se entiende que el resultado académico de un estudiante se debe a múltiples factores que interactúan de maneras complejas. Lo anterior, demanda que los profesionales del centro (consejeros académicos) dispongan de una amplia gama de estrategias para intervenir, en el marco señalado anteriormente de la psicología educacional y la consejería psicológica.

La naturaleza de este tipo de intervención, sólo permite impactar sobre variables individuales determinan el resultado académico de los estudiantes, las cuales se asocian a hábitos, estrategias y técnicas de estudio, motivación, manejo de la ansiedad académica, planificación y organización de las tareas, aspectos vocacionales, búsqueda de apoyo, en el marco de los contenidos específicos de las asignaturas que estén cursando el semestre de atención.

Finalmente, los resultados presentados en este paper son descriptivos, es posible incorporar análisis más completos y complejos que permitan evaluar el impacto de la consejería en el largo plazo, así como

determinar aspectos como el número de sesiones óptimas en función de la eficiencia.

### Agradecimientos

A la Dirección de Análisis Institucional de la UDD, unidad que proporciona la información académica de los estudiantes.

### Referencias

- Bishop, J. B. (2010). The counseling center: An undervalued resource in recruitment, retention, and risk management. *Journal of College Student Psychotherapy*, 24, 248–260. doi:10.1080/87568225.2010.509219
- Boyd, V., Hattauer, E., Brandel, I. W., Buckles, N., Davidshofer, C., Deakin, S., Steel, C. M. (2003). Accreditation standards for university and college counseling centers. *Journal of Counseling & Development*, 81, 168–177.
- Choi, K.-H., Buskey, W., & Johnson, B. (2010). Evaluation of counseling outcomes at a university counseling center: The impact of clinically significant change on problem resolution and academic functioning. *Journal of Counseling Psychology*, 57, 297–303. doi:10.1037/a0020029
- Himmel, E. (2002). Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Calidad en Educación. Consejo Superior de Educación. Ministerio de Educación, Chile*, 17, 91–108.
- Kottler, J. & Shepard, D. (2008). *Introduction to counseling: Voices from the field*. Sixth Edition. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Sharkin, B. S. (2004). College counseling and student retention: Research findings and implications for counseling centers. *Journal of College Counseling*, 7, 99–109.
- Reynolds, W. & Miller, G. (2003). *Handbook of psychology. Volume 7: Educational Psychology*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Wild, L., & Ebbers, L. (2002). Rethinking student retention in community colleges. *Community College Journal of Research and Practice*, 26, 503–519. doi:10.1080/02776770290041864
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología educativa*. 11ª edición. México: Pearson Educación.