



EL SISTEMA DE CONSEJERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD, COMO UNA ESTRATEGIA DIRIGIDA A LOGRAR LA PERMANENCIA ESTUDIANTIL EN PRIMERA MATRÍCULA.

Línea Temática 5. Políticas nacionales y gestión institucional para la reducción del abandono
Tipo de comunicación: Experiencia/reporte de caso

VILLEGAS, Francia
ACOSTA, Juan
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD- COLOMBIA
e-mail: francia.villegas@unad.edu.co

Resumen. Se evidenciará en la práctica institucional descrita a continuación, como la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD consolida una gestión de gran relevancia, atendiendo a un número significativo de variables y subvariables que influyen de manera directa o indirecta en la integración, permanencia y continuidad del estudiante en la modalidad de educación abierta y a distancia. Para tal fin, se configura la estructura institucional de la UNAD disponiendo del Sistema de Consejería, que a partir de seis ejes estratégicos de gestión (atención al aspirante, acogida al estudiante, caracterización del estudiante, plan de acción pedagógica contextualizado, acompañamiento al estudiante y educación inclusiva), se convierte en un área especializada para la atención del aspirante y estudiante Unadista. El Sistema de Consejería se apoya en el aplicativo: Sistema inteligente de información del estudiante SIIIE, donde se integran cinco módulos que permiten sistematizar información privilegiada de cada estudiante, para ofrecer al consejero como profesional idóneo, los elementos que convergen en acciones de seguimiento, apoyo y acompañamiento al estudiante, en busca de la reducción del abandono.

Descriptores o Palabras Clave: Sistema de Consejería, acogida, caracterización, plan de acción pedagógico contextualizado, Sistema inteligente de información del estudiante.

1 El Sistema de Consejería

Como lo señala el Ministerio de Educación Nacional, uno de los principales problemas que enfrenta el sistema de educación superior, es el nivel de deserción académica en los programas de pregrado. En Colombia se estima que de cada cien estudiantes que ingresan cerca de la mitad no finalizan su ciclo académico. (Rodríguez & Velandia, 2014)

Este fenómeno concierne a toda institución de educación superior, dados los costos que representa, no solo para las instituciones sino también para el individuo mismo (costos económicos y sociales). Es importante además entender que el abandono puede ser causado por diferentes factores, lo que implica que no todos los tipos de deserción requieran el mismo seguimiento



o necesiten la misma intervención. En la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, donde la modalidad de educación abierta y a distancia y la mediación virtual rigen su quehacer, es importante tener en cuenta que las características de los estudiantes pueden ser distintas a las de aquellos que adelantan sus estudios de forma presencial. (Rodríguez & Velandía, 2014)

Para pensar y trabajar en pro de la solución de la problemática referenciada, la UNAD estableció en el año 2012 la Vicerrectoría de Servicio al Aspirante, Estudiante y Egresado -VISAE- como un componente estructural de su sistema organizacional, de carácter misional, responsable de afianzar el bienestar educativo que se refleja en la satisfacción de sus estudiantes en cuanto a la calidad de los programas y servicios que reciben.

Dentro de la estructuración de la vicerrectoría, se ha integrado el Sistema de Consejería de la UNAD, establecido desde el año 2005 y se ha reconfigurado como: “El conjunto de actores educativos, proyectos, redes, dispositivos y recursos que interactúan dinámicamente entre sí y con el entorno, con los siguientes propósitos: a) lograr la adaptación exitosa del estudiante a la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje (AVA); b) incrementar la proporción de estudiantes que permanecen, progresan y culminan satisfactoriamente sus programas de estudio, con el acompañamiento y orientación permanente en los diferentes momentos de su formación; y, c) implementar programas, proyectos y estrategias de permanencia para prevenir la deserción estudiantil a través de una acción pedagógica contextualizada”.

El Sistema de Consejería ha configurado su quehacer institucional apalancado en un grupo de **Consejeros comprometidos y competentes**, con la finalidad de reducir el abandono de los estudiantes de primera matrícula. Se detalla en este documento las acciones efectuadas para el logro de la permanencia en el primer período académico, las cuales continúan mediante diferentes mecanismos a lo largo de los períodos académicos posteriores del estudiante.

Para el desarrollo de la labor de consejería se promueve el fortalecimiento de los profesionales vinculados con dedicación laboral exclusiva a la institución, a través de la realización de diplomados en formación de formadores. Los consejeros son capacitados y actualizados continuamente en coherencia con los avances de los ejes estratégicos del sistema, permitiendo el mejoramiento de su perfil profesional y laboral.

Del mismo modo, se ha enriquecido la gestión institucional con la figura de las **e-monitorias**, donde: “El monitor es un estudiante destacado por su capacidad académica, actitud de servicio, habilidades correspondientes con el modelo pedagógico de la UNAD y aptitudes comunicativas, con competencias disciplinares, metodológicas y tecnológicas, con matrícula vigente en un programa académico de grado de la institución” (Reglamento estudiantil, artículo 86).

Para la búsqueda de permanencia estudiantil se cuenta en el 2014 con un total de 60 e-monitores académicos, 42 e-monitores de permanencia estudiantil y 30 e-monitores de bienestar institucional, los cuales reciben estímulos económicos y exoneración de pago de matrícula, en correspondencia con el tiempo de labores en la monitoria.

2 Ejes estratégicos de gestión



Se han definido seis **ejes estratégicos de gestión del Sistema de Consejería**, los cuales aportan a la dinamización y ejecución de los planes, programas y proyectos para el logro de las responsabilidades misionales del sistema:

2.1 Eje estratégico: Atención al aspirante

Privilegia la orientación ajustada a las necesidades del aspirante en su proceso de inscripción y matrícula en la UNAD, con el fin de atender la etapa preparatoria en el inicio de la modalidad de educación a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje.

Provee orientación profesional para permitir al aspirante la toma de decisiones teniendo en cuenta sus intereses vocacionales y las generalidades de la educación a distancia, orienta al aspirante en el proceso de inscripción y matrícula teniendo en cuenta las diferentes vías de ingreso y procedimientos institucionales. Así mismo, monitorea la tasa de absorción e indaga las razones de no matrícula del porcentaje de aspirantes que no se inscribieron en el periodo anterior. (Eje estratégico servicios a aspirantes, 2014).

Estructura protocolos mediante recursos, rutas de acción, cuestionarios, listas de chequeo, instructivos y otros para favorecer que la decisión de ingreso tomada por el aspirante beneficie su accionar como estudiante.

2.2 Eje estratégico: Acogida al estudiante

Orienta el ingreso del estudiante, guiándole en su proceso de inserción, adaptación y dominio de la modalidad de educación a distancia y la metodología del trabajo académico.

La acogida al estudiante inicia contextualizándolo en la modalidad de estudio a distancia y lo capacita, mediante espacios dispuestos tanto en mediación virtual como en mediación tradicional, para el manejo de ambientes virtuales de aprendizaje (AVA). Acompaña y genera espacios para reforzar su aprendizaje hasta lograr el dominio de las competencias en la mediación virtual. Ofrece información sobre trámites administrativos y diferentes entornos que pueden ser aprovechados por este, como: bienestar institucional, el sistema de atención al usuario, la biblioteca virtual, la red estudiantil, entre otros.

Este eje se dinamiza mediante la realización de la **inducción** a través de acciones de tipo introductorio y la **reinducción** que permite al estudiante solucionar las dificultades presentadas en el transcurso de su proceso formativo.

2.3 Eje estratégico: Caracterización del estudiante

Se identifica la información básica, las características de los estudiantes nuevos y sus competencias de ingreso, para conocer los posibles riesgos de abandono y diseñar estrategias de permanencia.

La consejería analiza la información socio-demográfica, psicosocial, de aprendizaje y actitud hacia la educación a distancia, así como también, las competencias comunicativas lectoras, comunicativas escriturales, teleinformáticas y matemáticas. El conocimiento detallado que ofrece el perfil de ingreso del estudiante, aporta a la disposición de estrategias de acogida y acompañamiento efectivas así como al desarrollo investigativo del fenómeno de la deserción y permanencia en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD



La caracterización es una prueba en línea, aplicada a los estudiantes al inicio de su proceso de formación con el fin de establecer estrategias didácticas de acompañamiento pertinentes y que contribuyan al desempeño exitoso del estudiante en la modalidad de educación abierta y a distancia y en los ambientes virtuales de aprendizaje (Reglamento estudiantil, artículo 15).

2.4 Eje estratégico: Plan de acción pedagógico contextualizado

“Servicio académico de apoyo que la institución le ofrece al estudiante, con el fin de contribuir al logro de las competencias requeridas para el óptimo desarrollo de su proceso de aprendizaje. Este servicio se realiza a través de la oferta de estrategias en las áreas requeridas, acorde con los resultados de la prueba de caracterización” (Reglamento estudiantil, artículo 20).

El plan de acción pedagógico contextualizado se inscribe en el trabajo autónomo, colaborativo y significativo, y orienta la formulación, ejecución, evaluación y mejora de estrategias de carácter didáctico, pedagógico y metodológico, relacionada con la formación integral de los estudiantes en el primer periodo académico.

Se ofertan actividades relacionadas con: estrategias de aprendizaje, estilos de aprendizaje, estrategias motivacionales, aspectos complementarios a la inducción, estándar AVA¹³⁴. Así mismo actividades en relación con las competencias comunicativas lectorales, comunicativas escriturales, teleinformáticas, matemáticas y preparación para pruebas nacionales entre otras.

2.5 Eje Estratégico: Acompañamiento al estudiante

Acciones del consejero para establecer comunicación con los estudiantes asignados de primera matrícula, en pos de conocer los avances y las situaciones particulares que afectan su proceso académico y brindar orientación para la toma de decisiones que este realice.

El consejero establece contacto con el estudiante y sugiere soluciones a las inquietudes que éstos presentan, para motivar y dinamizar su ejercicio académico. Genera acciones complementarias para dar respuesta a las situaciones diagnosticadas, en lo psicosocial, académico, pedagógico, metodológico y tecnológico. De igual forma cuando el caso lo amerita, se remite el estudiante a las diferentes áreas de apoyo como bienestar institucional, biblioteca, registro y control académico, escuelas, entre otras.

El acompañamiento inicia con la asignación de estudiantes de primera matrícula, continúa con el seguimiento por parte de cada consejero a través de los diferentes medios (correo, teléfono, Skype o personalizado) para orientarlo en la solución de las dificultades y/o necesidades detectadas y/o reportadas, finaliza con el registro de las acciones realizadas.

Este acompañamiento se complementa con la apertura de un espacio virtual denominado “Foro de acompañamiento y orientación de tu consejero”, y la disposición en este, de cuatro temas de interés para el estudiante, en coherencia con el avance del periodo académico.

También, con el desarrollo de acciones de alertas tempranas, luego de identificar los estudiantes que en el campus virtual en su curso académico, evidencian que nunca han ingresado, o llevan más de diez días sin ingreso, o ingresan al curso virtual sin desarrollo de actividades académicas.

2.6 Eje estratégico: Educación inclusiva

¹³⁴ El estándar AVA, obedece a lineamientos institucionales para la oferta de los cursos académicos.



Este eje realiza gestión para ofrecer a los estudiantes con alguna o algunas condiciones de discapacidad, o pertenecientes a diversas etnias, y/o estudiantes privados de la libertad que se matriculan en la Universidad, los elementos de apoyo que promuevan una atención efectiva y acorde con sus necesidades específicas.

Atención para la educación inclusiva acorde con los grupos focales: Estudiantes con discapacidad sensorial (auditiva y visual) o física; estudiantes pertenecientes a etnias -indígenas, rom, raizales, afro-; estudiantes privados de la libertad – convenio UNAD-INPEC (Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario), diagnosticando procesos de acceso y permanencia y formulando planes de acompañamiento pertinentes para cada grupo focal.

Se trabaja en el desarrollo y/o reconocimiento de avances informáticos para uso de los estudiantes. Se propicia el uso de programas audibles, lector de pantallas NVDA, acompañamiento de intérpretes, uso del aplicativo Julius.

Se orienta a la población perteneciente a los diferentes grupos focales, en relación con convenios, descuentos y opciones de financiación específicas.

3 Sistematización y Resultados

La dinámica institucional referenciada en ésta experiencia, se consolida en la UNAD, mediante la configuración de un sistema de información inteligente del estudiante SIIE, un aplicativo que cuenta con cinco módulos completos e interconectados entre sí, facilitando la gestión, el registro, el seguimiento y la realimentación de cada una de las estrategias anteriormente descritas.

Se detalla a continuación los resultados de la atención en cada uno de los ejes estratégicos del Sistema de Consejería en el CEAD Medellín para el primer período académico del año 2014:

En el eje estratégico de atención al aspirante, se sistematizaron en el SIIE 2780 atenciones, de las cuales 1910 (68.7%) corresponden a consultas de aspirantes (equivalente a 798 personas consultantes) y 870 (31.3%) corresponde a consultas de estudiantes. De los aspirantes se matricularon 575 (72.1%), los 223 (27.9%) aspirantes no matriculados, son consultados respecto a las razones de no ingreso (Entre las cuales se encuentran situaciones personales, situaciones académicas e imprevistos) y son motivados para matrícula en períodos académicos posteriores.

En el eje estratégico de acogida al estudiante, el 91% asistió a la inducción en mediación virtual o mediación tradicional. El 9% restante es atendido a través de los procesos de reinducción personalizada. La evaluación del impacto de las acciones de acogida evidencia un resultado positivo (superior al 80%) en los diferentes aspectos evaluados, y se hace gestión en el porcentaje faltante como plan de mejora.

El eje estratégico de caracterización del estudiante ubica una realidad que ocupa nuestro quehacer. De los 575 estudiantes que ingresaron, 460 (80%) fueron caracterizados, encontrando en nivel insuficiente: en competencias escriturales el 54%, en competencias teleinformáticas el 47.7%, en competencias matemáticas el 57.5%; resultados que son abordados en la atención realizada a través de otros ejes estratégicos del Sistema de Consejería y/o con el apoyo de las escuelas.

El eje estratégico plan de acción pedagógico contextualizado se fundamenta en los resultados del eje de caracterización y atención a aspirantes y formula talleres personalizados y/o grupales, en línea o presenciales, que buscan solucionar las deficiencias encontradas, favoreciendo la adquisición de las



competencias requeridas. Es de anotar que la asistencia a los primeros encuentros programados corresponde al 86% de los estudiantes matriculados, la cual disminuye en los encuentros posteriores. Como plan de mejora la consejería realizó una aproximación a las escuelas en busca de apoyo para incrementar la participación del estudiante.

En el eje estratégico de acompañamiento, se registró en el SIIE el seguimiento a 550 (96%) estudiantes nuevos y 188 estudiantes antiguos (con necesidades educativas especiales). Con cada estudiante se realizan mínimo 3 acciones de contacto telefónicas, para un total de 1.725 iniciativas de contacto, acciones emprendidas en la búsqueda de la disminución del abandono estudiantil.

Desde el eje estratégico educación inclusiva, se realizó la atención a 98 estudiantes privados de la libertad, con el apoyo de 32 tutores y una oferta de 136 cursos académicos. Se atendió a 36 estudiantes en situación de desplazamiento, 3 con enfermedad incapacitante, 22 con alguna situación de discapacidad, 27 con situaciones académicas especiales y por reparación del conflicto armado 2 estudiantes.

4. Conclusiones

La permanencia estudiantil como responsabilidad institucional y de construcción de tejido social en la UNAD, confluye en el Sistema de Consejería, donde se estructuran las estrategias para promover la inserción, adaptación y continuidad del estudiante hasta su graduación.

El Sistema de Consejería aporta a la permanencia estudiantil con un equipo de profesionales en continua cualificación, a través de seis Ejes Estratégicos de Gestión que privilegian la capacidad de escucha al estudiante.

Un aspirante, atendido por un profesional idóneo, que referencia la modalidad de estudio y posibilita la toma de decisión de ingreso del mismo, teniendo en cuenta sus competencias, gustos y necesidades; se convierte en un estudiante con un norte claro y una alta probabilidad de integración universitaria.

Cada eje estratégico de gestión, es una oportunidad de conocer la situación del estudiante como método de prevención del abandono.

Converge en el SIIE de la UNAD, la realidad de cada estudiante, para ser observada por el consejero y de manera conjunta definir diferentes escenarios prospectivos que le permitan a éste, trascender las novedades y situaciones vivenciadas, favoreciendo su permanencia.

Referencias

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (2011). Proyecto Académico Pedagógico Solidario. Versión 3.0. Bogotá.

Aplicativo Sistema Inteligente de Información del Estudiante SIIE [recuperado el 14 de Agosto del 2014] en: www.unadvirtual.org/moodle/visae/siie/

Ramos, E y Linares, A. (2014). Inducción al Eje Estratégico de Atención a Aspirantes. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.



Ramos, E & Linares, A. (2014). Manual del Usuario SIIE, Eje Estratégico Atención a Aspirantes. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Mongui, D; Acevedo, S & Vizcaíno Y. (2014). Inducción al Eje Estratégico de Acogida al Estudiante. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Mongui, D; Acevedo, S; Vizcaíno Y. (2014). Manual del Usuario SIIE, Eje Estratégico de Acogida al Estudiante. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Ramos, E y Linares, A. (2014). Inducción al Eje Estratégico de Caracterización. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Ramos, E y Linares, A. (2014). Manual del Usuario SIIE, Eje Estratégico de Caracterización. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Escobar, S.; Pinilla, D. y Caro, Y. (2014). Inducción al Eje Estratégico de Acompañamiento. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Rodríguez, G. & Velandia, S. (2014). Deserción Institucional y por Escuelas desde el SPADIES. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Escobar, S.; Pinilla, D. & Caro, Y. (2014). Manual del Usuario SIIE, Eje Estratégico de Acompañamiento 2014. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

González, L.; Quiroga J. & Zambrano C. (2014). Inducción al Eje Estratégico de Plan de Acción Pedagógico Contextualizado. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Alvis, L & Hernández, L. (2014). Inducción al Eje Estratégico de Atención Inclusiva. Material de Trabajo del Sistema Nacional de Consejería. Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

UNAD. Resolución 004803 por medio de la cual se designan los estudiantes que pertenecen a la red de e-monitores facilitadores de permanencia, e-monitores de bienestar institucional y e-monitores académicos de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) para año académico, aprobado 11 de abril del 2014. Bogotá.

UNAD. Reglamento Estudiantil, Acuerdo 029 del 29 de diciembre de 2013. Bogotá.