

RESULTADOS DEL SERVICIO DE CONSULTA ACADÉMICA OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD EAFIT EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS USUARIOS

Línea Temática: Prácticas para reducir el abandono: acceso a la educación superior, integración a las instituciones e intervenciones curriculares.

OSORIO SUÁREZ, Diego Alejandro
Universidad EAFIT-COLOMBIA
e-mail: dosorio@eafit.edu.co

Resumen.

Investigación realizada con el objetivo de identificar el impacto del servicio de Consulta Académica, ofrecido a los estudiantes de pregrado como herramienta de apoyo al proceso de aprendizaje. Este servicio es un espacio en el cual cada estudiante puede llevar a cabo un proceso de acompañamiento en las asignaturas que tiene dificultades de comprensión con la guía de un profesor o monitor académico, donde, según la necesidad del usuario, puede asistir a varias citas o llevar un proceso continuo durante todo el semestre. En esta investigación se tomó como punto de partida la experiencia del Departamento de Desarrollo Estudiantil en la utilización del método analítico en la cátedra extra-curricular Metodología del Aprendizaje, siguiendo como guía el texto Metodología del Aprendizaje: Una Experiencia Analítica en el Aula (Lerner y Gil, 2006). De esta forma, se realizó un análisis cuantitativo, para determinar la correlación entre el rendimiento académico y la frecuencia de uso del servicio. Así mismo, se llevó a cabo un análisis cualitativo, a partir de la realización de grupos focales con profesores, monitores y estudiantes usuarios del servicio, en los cuales se recogieron testimonios sobre la percepción que tienen del servicio y del impacto de éste en su rendimiento académico y en el aprendizaje logrado en las asignaturas en las que recibieron acompañamiento. En los grupos focales se encontró como constante en los comentarios de los participantes que el servicio ha sido efectivo, tanto en términos de aprendizaje como en la mejora que han logrado para su rendimiento académico, por lo tanto, se pudo concluir que el servicio de Consulta Académica ha permitido subsanar los vacíos conceptuales de los usuarios, así como les ha aportado herramientas cognitivas, técnicas y metodológicas para aprobar las materias objeto de consulta. Asimismo, en el análisis cuantitativo se encontró que la variable Frecuencia de uso del servicio no tiene un comportamiento similar al de los resultados académicos de los usuarios, lo cual es coherente con los motivos de consulta identificados en los grupos focales, donde, de acuerdo con los testimonios de los participantes, tanto los estudiantes que acudieron a un número pequeño de asesorías para prepararse para un examen, como los que siguieron un proceso durante todo el semestre académico, alcanzaron logros significativos en la comprensión de las materias de objeto de consulta, así como en el aprendizaje de métodos de estudio y en los resultados académicos en términos de calificaciones.

Descriptorios o Palabras Clave: Asesoría Académica, Rendimiento Académico, Impacto, Servicio de Apoyo al Aprendizaje.

Introducción

El Departamento de Desarrollo Estudiantil de la Universidad EAFIT ofrece el servicio de Consulta Académica a los estudiantes de pregrado en las asignaturas que tienen dificultades de comprensión, con el objetivo de apoyarlos en su proceso formativo. Para esto, se disponen profesores y monitores que, de manera personalizada, guían a los estudiantes para que se nivelen y obtengan logros significativos en el aprendizaje de las materias objeto de consulta.

Con el objetivo de identificar la efectividad del servicio de Consulta Académica, se realizó un análisis estadístico con los datos del uso del servicio durante los semestres 2011-1 y 2011-2, el cual fue confrontado con los resultados de la encuesta de percepción aplicada cada semestre. Asimismo, se llevó a cabo un trabajo de corte cualitativo, mediante grupos focales para conocer las percepciones particulares de algunos de los usuarios del servicio.

1 Marco de referencia

El origen del servicio de Consulta Académica ofrecido por el Desarrollo Estudiantil de la Universidad EAFIT parte de la experiencia realizada en la cátedra Metodología del Aprendizaje, espacio extra-curricular en el cual se emplea el método analítico para atender a los estudiantes de pregrado de la Universidad EAFIT que tienen matrícula condicional por bajo rendimiento académico. Así, el servicio de Consulta Académica fue diseñando y puesto en marcha en 1999 como un servicio de apoyo académico, que hacía posible dar respuesta a las dificultades en las asignaturas de ciencias básicas, identificadas en los estudiantes que cursaban esta cátedra. Posteriormente, se ha ampliado gradualmente la oferta a otras asignaturas, de acuerdo con la demanda del servicio.

Así, considerando que en el contexto colombiano no se cuenta con estudios relacionados con la efectividad de un servicio específico como Consulta Académica, en el

desarrollo de la presente investigación se tomó como punto de partida el conocimiento adquirido desde la práctica y la investigación que se realizó sobre la cátedra Metodología del aprendizaje, por ser ésta el origen del servicio.

El trabajo realizado en dicha cátedra se formalizó en el texto Metodología del aprendizaje, una experiencia analítica en el aula. En este libro se conceptualiza el método analítico, partiendo de los postulados de la mayéutica socrática y los sofistas para luego abordar conceptos psicoanalíticos aplicados en el ámbito pedagógico de la cátedra. Así, se define el método analítico como “una manera de proceder que mediante la descomposición busca acceder al conocimiento de un objeto o asunto cualquiera (Lerner y Gil, 2006, p. 69). Asimismo, el método analítico se concibe como “un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (Lopera Echavarría, Ramírez Gómez, Zuluaga Aristizabal & Ortiz Vanegas, 2010).

En el contexto del Consultorio Académico, el método analítico es entonces la forma en que se abordan, de manera personalizada, las inquietudes que tiene un estudiante frente a una materia o tema en particular, atendidas por un profesor o monitor, quienes actúan como guías de un proceso en el cual el estudiante es parte activa en el análisis y búsqueda de la posible solución a sus inquietudes y obstáculos en la comprensión.

Lerner y Gil (2006) plantean dos elementos básicos para tener en cuenta en la aplicación del método analítico: la verbalización y el manejo de la transferencia. El primero es requisito para la aplicación del método, debido a que debe existir un discurso explícito, dispuesto a ser revisado en el análisis y debate con el interlocutor. La transferencia se refiere a

[...] ese fenómeno que detecta Freud desde el inicio de sus investigaciones y le permite ver cómo cada persona “transfiere” al terapeuta afectos y sensaciones propios, es decir que éste entra a formar parte de la cadena afectiva

del sujeto. También se da cuenta, y éste es uno de sus grandes aportes, que dicho fenómeno dista de ser exclusivo de la terapia, pues se presenta en todo contexto o situación donde interactúen por lo menos dos sujetos. (Lerner y Gil, 2006, p. 77).

Así, la aplicación del método analítico en la Consulta Académica implica el encuentro de los discursos del estudiante y del profesor o monitor, el cual se ve afectado, positiva o negativamente, por la transferencia de afectos que tiene lugar en la interacción entre ellos, y de ellos con el objeto de conocimiento que los reúne. En el manejo de la transferencia, de acuerdo con Lerner y Gil (2006), los profesores y monitores deben seguir un proceso que consta de tres pasos, a saber: escuchar, analizar e intervenir, por lo tanto, docentes y monitores deben desarrollar una escucha activa, tener la capacidad de descomponer el discurso del estudiante en sus partes, para poder identificar las dificultades que tiene el estudiante con la asignatura, y así, poder guiar al estudiante en la comprensión de la materia por la que consulta.

Por otra parte, en el análisis realizado se consideró como elemento de referencia, en relación con la identificación del efecto de los servicios de apoyo ofrecidos por las instituciones de educación superior de Colombia, la información que aporta el Ministerio de Educación Nacional a través de una herramienta llamada Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior (SPADIES), construida por el Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico (CEDE) de la Universidad de los Andes. SPADIES presenta información estadística y estimativa del nivel de riesgo de deserción de los estudiantes, a partir de los datos que reportan los establecimientos acreditados de educación superior al Ministerio de Educación Nacional sobre los estudiantes matriculados cada semestre y los apoyos ofrecidos por las universidades a los estudiantes en su proyecto de profesionalización. De acuerdo con los registros del Ministerio de Educación

Nacional de Colombia en SPADIES (s.f.), los apoyos que ofrecen las instituciones de educación superior a los estudiantes, sean estos financieros, académicos o de otro tipo, reducen el riesgo de deserción, dependiendo del número de apoyos que recibe cada uno de los estudiantes. En general, SPADIES muestra que quienes reciben cuatro apoyos o más tienen menor tasa de deserción, para lo cual SPADIES considera como desertor a aquel que no se ha matriculado por dos o más semestres consecutivos. En este sentido, considerando que SPADIES utiliza la variable número de apoyos recibidos para identificar el efecto de estos en la deserción, se orientó parte del análisis estadístico hacia la identificación de la correlación entre el número de veces que los estudiantes hicieron uso del servicio de Consulta Académica y el rendimiento académico obtenido.

2 Objetivos

Objetivo general

Identificar la efectividad del apoyo brindado en el servicio de Consulta Académica, a través del análisis de los resultados académicos de los usuarios del servicio, visto desde las perspectivas cualitativa y cuantitativa.

Objetivos específicos

- Determinar la percepción que tienen los usuarios del efecto del servicio de Consulta Académica.
- Calcular la tasa de deserción de los estudiantes de la Universidad que hicieron uso del servicio en el año 2011.
- Establecer la correlación que existe entre el uso del servicio y el rendimiento académico de los estudiantes que hacen uso del mismo.

3 Servicio de Consulta Académica

Espacio de asesoría académica individual, atendido por profesores y monitores en docencia, dirigido a los estudiantes de pregrado de la Universidad EAFIT que tienen dificultades de comprensión en diversas

asignaturas. En este servicio, el estudiante puede solicitar una cita para consultar por una dificultad puntual o programar una cita semanal durante todo el semestre en cada una de las asignaturas que le generan dificultad para llevar un proceso que le permita avanzar gradualmente en las dificultades que le produce cada materia. Como parte de la estrategia definida en el servicio de Consulta Académica, se ofrece un seminario a profesores y monitores donde se abordan temas como pedagogía, vínculo docente-alumno y método analítico, guiado por profesores y psicólogos expertos en cada temática.

En el desarrollo de las asesorías se hace uso del método analítico, para lo cual se pone al estudiante en un rol activo en la búsqueda de las posibles soluciones a las dificultades de comprensión que experimenta, y el profesor o monitor asume un papel de guía que debe hacer un análisis caso a caso, sirviéndose de la escucha y tomando como insumo los errores, las bases cognitivas y los conocimientos previos del estudiante, así como las dudas que se presentan durante las asesorías. En este orden de ideas, la aplicación del método analítico se enmarca en el proceso de acompañamiento académico que se lleva a cabo con cada estudiante, no obstante, cuando en este servicio se detectan dificultades que no tienen relación con lo académico o que no se deben a dificultades de comprensión, se sugiere al estudiante acudir simultáneamente a otros servicios como Consulta Psicológica o Asesorías en Técnicas de Estudio, según el caso.

3.1 Caracterización del uso del servicio de consulta académica durante el año 2011

Durante el semestre 2011-1 se atendieron 243 estudiantes, para un total de 1.747 horas consulta y un promedio de 7,19 horas por usuario. De la misma manera, en el semestre 2011-2 fueron atendidos en Consulta Académica 241 usuarios en 1.577 horas consulta, con un promedio de 6,54 horas por usuario.

Al analizar el uso del servicio por tipo de usuario, se encontró que en el semestre 2011-1 el 63,37% de los usuarios de Consulta Académica eran estudiantes becados, beneficiarios del Fondo Epm y Fondo Epm-EAFIT. Asimismo, en el 2011-2, este porcentaje fue superior al de estudiantes sin beca con 52,28% (Ver Fig. 1 y 2)

De la misma manera, se encuentra que en el 2011-1 el 73,96% de las horas de Consulta Académica fueron tomadas por estudiantes becados, beneficiarios del Fondo Epm y Fondo Epm-EAFIT, frente al 63,35% del semestre 2011-2 (Ver Fig. 3 y 4).

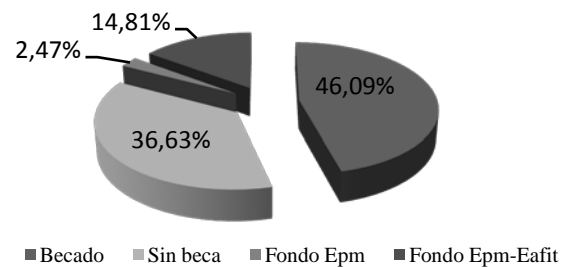


Gráfico 1. Tipo de usuario, 2011-1

Fuente: Elaboración propia. Registros del uso del servicio de Consulta Académica. Departamento de Desarrollo Estudiantil, 2011.

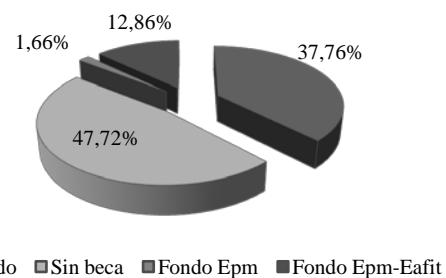


Gráfico 2. Tipo de usuario, 2011-2

Fuente: Elaboración propia. Registros del uso del servicio de Consulta Académica. Departamento de Desarrollo Estudiantil, 2011.

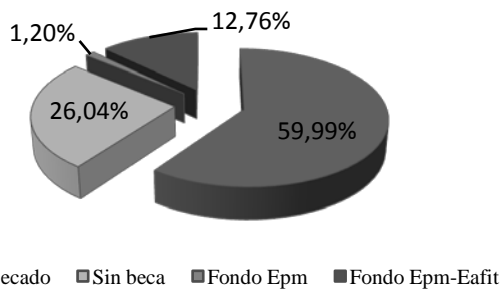


Gráfico 3. Consultas atendidas por tipo de usuario, 2011-1

Fuente: Elaboración propia. Registros del uso del servicio de Consulta Académica. Departamento de Desarrollo Estudiantil, 2011.

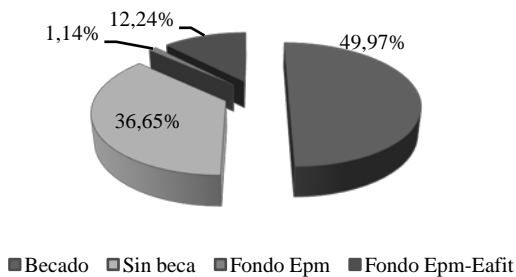


Gráfico 4. Consultas atendidas por tipo de usuario, 2011-2

Fuente: Elaboración propia. Registros del uso del servicio de Consulta Académica. Departamento de Desarrollo Estudiantil, 2011.

Así, de acuerdo con las cifras presentadas, se evidencia que la mayoría de usuarios del servicio de Consulta Académica, así como la mayoría de las horas de consulta atendidas en los semestres 2011-1 y 2011-2, fueron estudiantes becados y beneficiarios del Fondo Epm y Fondo Epm-EAFIT.

Al observar la demanda del servicio por asignatura, se encontró que las materias con mayor demanda son las pertenecientes a ciencias básicas. En el semestre 2011-1, el 44,93% de las horas de Consulta Académica atendidas fue en Álgebra lineal, Cálculo, Estadística, Física, Geometría y Matemáticas. De la misma manera, en el 2011-2 en esta área se atendió el 41,28% de las horas de consulta.

4 Análisis estadístico del uso del servicio de consulta académica en el año 2011

4.1 Metodología empleada

Con el objetivo de identificar la relación entre el uso del servicio de Consulta Académica y

los resultados académicos de los usuarios, se tomó el total de usuarios en el año 2011 y se cruzó con el Promedio Crédito Semestre, Créditos perdidos, Créditos cancelados de cada uno de los usuarios y la frecuencia de uso del servicio, mediante gráficos de dispersión y el cálculo de la covarianza y el coeficiente de correlación entre estas variables.

Asimismo, se hizo un análisis descriptivo del estado de los usuarios en la Universidad en el momento del estudio, es decir, se identificó si los estudiantes que hicieron uso del servicio en el año 2011 estaban Activos (matriculados), Retirados por rendimiento académico, en Retiro voluntario o si habían Cancelado reglamentariamente el semestre. De a misma manera, haciendo uso de la estadística descriptiva se identificó el porcentaje de usuarios que aprobaron, cancelaron o perdieron la materia.

Por otra parte, con el objetivo de confrontar los resultados estadísticos con la percepción de los usuarios sobre el servicio, se tomaron los resultados de la encuesta de percepción que se aplica semestralmente mediante un formato impreso que el profesor o monitor entrega a sus estudiantes. Dicha encuesta consta de 7 preguntas cerradas que se califican en una escala de 1 a 5, donde 5 es la máxima calificación, y una pregunta abierta donde los usuarios pueden dejar sus comentarios. Las preguntas cerradas están asociadas a los atributos: escenarios, programa, facilitador e impacto.

La calificación que se obtiene en cada pregunta se promedia, de acuerdo con el número de usuarios encuestados y el peso de la calificación, y finalmente, se calcula un promedio por atributo.

4.2 Resultados del análisis estadístico

Al analizar los resultados arrojados en el cálculo de la covarianza y el coeficiente de correlación, se encontró una correlación débil, por lo tanto, se identificó que la variable Frecuencia de uso no tiene un

comportamiento similar a las variables que miden los resultados académicos de los estudiantes que frecuentan el servicio en cuestión y, por lo tanto, desde la mirada que corresponde al enfoque cuantitativo, no existe una correlación que explique el rendimiento académico a partir de la frecuencia de uso del servicio de Consulta Académica tal como se puede apreciar en los resultados de los cálculos estadísticos (Ver Tablas 1 y 2).

Frente al estado de los usuarios, se encontró que en el momento del estudio, mayo de 2012, el 84,36% de los usuarios del semestre 2011-1 y el 90,04% de los usuarios del semestre 2011-2 están activos, es decir, continúan con su proceso de profesionalización. Asimismo, se pudo identificar que el 5,35% de los usuarios del semestre 2011-1 y el 6,22% del semestre 2011-2 fueron retirados por bajo rendimiento académico (Ver Fig. 5 y 6).

En relación con los resultados obtenidos en las materias en que se brindó apoyo, considerando que se aprueba con un resultado de 3,0 en una escala de calificación de 0,0 a 5,0, se observa que los usuarios de Consulta Académica obtuvieron una calificación igual o superior a 3,0 en el 71,71% de las materias objeto de consulta en el semestre 2011-1 y en el 65,14% en el 2011-2 (Ver fig. 7 y 8).

Tabla 1. Semestre 2011-1

Variable	Covarianza	Coefficiente de correlación
Créditos cancelados	0,8020	0,0438
Créditos perdidos	3,5637	0,1409
Promedio Crédito Semestre	-0,7994	-0,1547

Fuente: Elaboración propia. Base de datos institucional, Universidad EAFIT, mayo de 2012.

Tabla 2. Semestre 2011-2

Variable	Covarianza	Coefficiente de correlación
Créditos cancelados	-1,7208	-0,1184
Créditos perdidos	-1,6027	-0,0692
Promedio Crédito Semestre	0,2935	0,0658

Fuente: Elaboración propia. Base de datos institucional, Universidad EAFIT, mayo de 2012

4.3 Percepción de los usuarios de Consulta Académica, de acuerdo con la encuesta de percepción

En el semestre 2011-1 se obtuvo una muestra de 110 encuestados de un universo de 279 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral de 7,3%. Mientras tanto, en el 2011-2, de un total de 257 usuarios se tomó una muestra de 146 encuestados, logrando un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5,3%.

Como se puede apreciar en los resultados de la encuesta de percepción aplicada en los dos semestres de 2011 (Ver Tablas 3 y 4), todos los atributos fueron calificados por encima de 4,6, lo cual permite inferir que hay una alta satisfacción de los usuarios con el apoyo recibido. Específicamente en el atributo Impacto, donde se indaga por la satisfacción frente a los logros alcanzados en aprendizaje y comprensión, los resultados en los dos semestres puntuaron por encima del promedio de los atributos con 4,85 y 4,84 en los semestres 2011-1 y 2011-2, respectivamente.

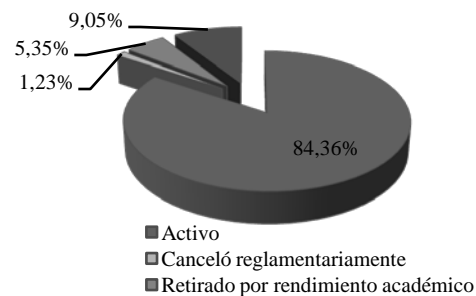


Gráfico 5. Estado 2011-1

Fuente: Elaboración propia. Base de datos institucional, Universidad EAFIT, mayo de 2012.

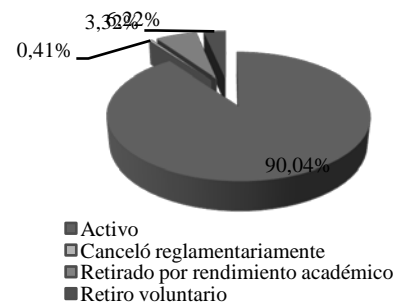


Gráfico 6. Estado 2011-2

Fuente: Elaboración propia. Base de datos institucional, Universidad EAFIT, mayo de 2012.

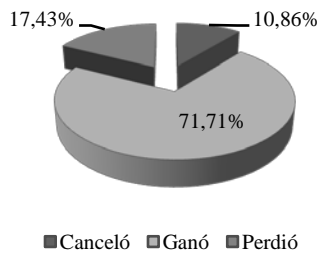


Gráfico 7. Resultado final por materia 2011-1

Fuente: Elaboración propia. Base de datos institucional, Universidad EAFIT, mayo de 2012.

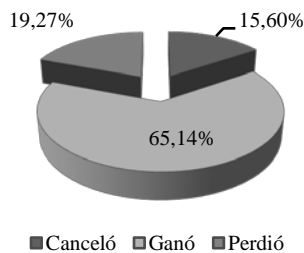


Gráfico 8. Resultado final por materia 2011-2

Fuente: Elaboración propia. Base de datos institucional, Universidad EAFIT, mayo de 2012.

Tabla 3. Resultados por atributo encuesta Consulta Académica 2011-1

Escenarios	Programa	Facilitador	Impacto	%
4,71	4,80	4,84	4,85	4,80

Fuente: Informe de Revisión por la Dirección segundo trimestre de 2011. Departamento de Desarrollo Estudiantil.

Tabla 4. Resultados por atributo encuesta Consulta Académica 2011-2

Escenarios	Programa	Facilitador	Impacto	%
4,67	4,77	4,86	4,84	4,79

Fuente: Informe de Revisión por la Dirección cuarto trimestre de 2011. Departamento de Desarrollo Estudiantil.

5 Análisis cualitativo

5.1 Metodología empleada

Con base en los objetivos definidos para la presente investigación, se construyó una guía de preguntas para la realización de grupos focales, los cuales fueron guiados por las psicólogas del Departamento de Desarrollo Estudiantil, como expertas en el manejo de grupos.

A partir de las estadísticas de uso del servicio del año 2011, se identificaron los estudiantes que al momento del estudio tenían estado Activo, es decir, los usuarios que estaban

matriculados en la Universidad EAFIT en dicho momento, para convocarlos a participar en los grupos de discusión, o grupos focales. Así, se llevaron a cabo dos grupos con una participación de 4 y 5 estudiantes participantes, y uno con profesores y monitores del servicio, al que asistieron 2 profesores y 2 monitores (Ver Fig. 9).

5.2 Análisis y categorización de las opiniones de los usuarios, profesores y monitores del servicio de consulta académica recogidas en los grupos focales

En esta fase del proceso de investigación se transcribieron apartes de las grabaciones de los tres grupos focales realizados, clasificándolos de acuerdo con los temas indagados y aspectos relevantes para los objetivos planteados. Así, se construyeron las siguientes categorías: motivo de consulta, percepción del servicio, frecuencia de uso, vínculo con el profesor o monitor, e impacto. Luego, en cada uno de los grupos se identificaron varias subcategorías de acuerdo con los temas que surgieron en las conversaciones con los usuarios, profesores y monitores. De esta forma, se encontraron asuntos semejantes en los resultados de los tres grupos focales que dan cuenta de la percepción que tienen los participantes en los grupos focales sobre el efecto que generó el servicio de Consulta Académica en su comprensión y en el rendimiento académico. Dadas las características del estudio y la metodología cualitativa empleada, estos hallazgos permiten concluir sobre la percepción de los participantes en los grupos focales mas no se pueden hacer generalizaciones por tratarse de un análisis caso a caso.

5.3 Grupo focal número 1

Al indagar por el motivo de consulta en el primer grupo focal, los usuarios becados manifestaron como motivo común de consulta el miedo a perder la beca y la desesperación que esta situación les causa. En esa vía, comenta una de las asistentes:

Básicamente el miedo de perder la oportunidad de estudiar acá... ese era como el mayor miedo, pues uno sabe que uno no puede perder materias, no puede cancelarlas y yo el parcial lo perdí muy bajito, lo perdí en 1, entonces para recuperar yo hacía cuentas y eso no... pues... el desespero era impresionante... entonces por miedo a perder la beca.

Además, en la conversación emerge otro elemento común: la primera solicitud del servicio la realizan los usuarios cuando se ven en dificultades académicas. Es decir, no solicitan el apoyo como una estrategia preventiva, a pesar de haber tenido conocimiento de la existencia del servicio. Al respecto, uno de los asistentes hace referencia al momento en que acudió a asesorías:

...ya fue a lo último... a lo último del semestre. No fue desde el principio sino a lo último, ya cuando me veía muy abajo, ahí fue cuando pedí la monitoría.

Por otra parte, y en relación con la frecuencia de uso del servicio, se evidencia en los comentarios de los asistentes que una vez hicieron uso del servicio por primera vez, continuaron asistiendo al Consultorio Académico en el siguiente semestre para tomar asesorías desde el inicio del mismo. Así expresa uno de ellos:

...en el primer semestre sí fue pues, a lo último y era porque ya estaba muy colgado, pero yo sí he pedido, pues, en el segundo también fue por matemáticas. Pues yo sabía que yo estaba muy flojo en matemáticas, entonces ya ahí decidí pedir las desde un principio porque tenía muchas dudas, y en el tercero pues también.

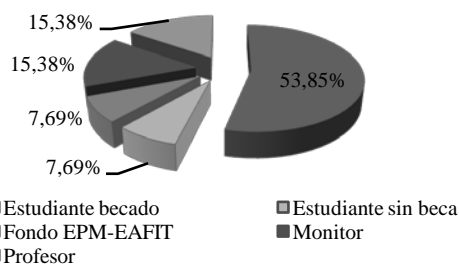


Gráfico 9. Tipo de participante

Fuente: Registros grupos focales del servicio de Consulta Académica. Departamento de Desarrollo Estudiantil, 2012.

Vemos cómo, a partir de la primera experiencia que tuvieron con el servicio de Consulta Académica, los estudiantes decidieron solicitar las asesorías académicas como un mecanismo de prevención, lo cual permite inferir que el primer uso del servicio fue satisfactorio y, debido a los buenos resultados, se generó en ellos el deseo de utilizarlo de nuevo y, esta vez para llevar a cabo un proceso continuo.

Por el contrario, otro de los asistentes manifestó que solamente ha hecho uso del servicio en una oportunidad como preparación para un examen final. No obstante, al preguntar por el impacto del servicio, afirma que el apoyo recibido lo ayudó a obtener la nota que requería para el examen y que el monitor que lo asesoró le enseñó métodos de estudio que ha venido aplicando en otras asignaturas de manera exitosa. Al respecto, el usuario dice:

Sí, saqué la nota que necesitaba en el final, pues, él me ayudó bastante, pues me dio los métodos de estudio además de las explicaciones que necesitaba también...(Quien guiaba el grupo focal pregunta en este punto) O sea, ¿además de haber sacado la nota que necesitabas, te aportó en métodos de estudio, dices tú? Sí, bastante, ahorita todavía los uso.

En la opinión de todos los participantes en este grupo focal, las asesorías académicas han tenido un efecto positivo en el aprendizaje y comprensión de las materias, salvo en un caso en el cual un estudiante considera que el monitor encargado de brindarle el apoyo no cumplió con sus expectativas y, aunque no perdió el examen final para el que se estaba preparando, no sacó la nota suficiente para ganar la materia.

Finalmente, en la percepción del impacto producido en el servicio de apoyo académico, se identificaron tres subcategorías: 1) Impacto en el rendimiento académico –calificaciones–, 2) Aprendizaje de métodos de estudio y, 3) Rendimiento académico y conocimientos adquiridos.

Impacto en el rendimiento académico

Como se mencionó en párrafos anteriores, ante la pregunta sobre el efecto en el rendimiento académico, los participantes percibieron un efecto positivo del servicio de Consulta Académica al obtener mejores notas en sus exámenes, con excepción del caso en el cual la estudiante no alcanzó el promedio requerido para ganar la asignatura, a pesar de que ganó el examen final. Así afirma un usuario: “Sí, saqué la nota que necesitaba en el final, pues él me ayudó bastante...”.

Aprendizaje de métodos de estudio

Otro efecto del servicio mencionado por los usuarios, es el aprendizaje de métodos de estudio eficaces, susceptibles de aplicar en otras materias. Un estudiante menciona:

Yo en esa materia tenía un problema, yo entendía el tema, yo lo entendía bien, yo sabía aplicarlo, pero en los primeros parciales no sé por qué cambiaban algunas preguntas o algunas cosas y me enlagunaba, me fue mal en los primeros parciales, pero no sé, después de esa monitoría, los ejercicios, pues la forma de atacar el ejercicio que me enseñó ese man me ayudó bastante.

Así, se puede ver que el servicio de Consulta Académica produjo un efecto que trasciende el contenido de la materia en la que solicitó apoyo, ya que el estudiante aprendió un método que le brinda herramientas para abordar otras asignaturas de forma adecuada.

Impacto en el rendimiento académico y conocimiento adquirido

Considerando que las notas no garantizan el conocimiento adquirido, se indagó por el aprendizaje logrado en el Consultorio Académico, encontrando que los participantes afirman haber identificado avances en la comprensión de las materias objeto de consulta. Al respecto un usuario dice:

...en la comprensión de la materia, sí porque aprendí más matemáticas, pues, de todo lo que necesitaba, y en las notas también, todas las he logrado, pues la monitoría sí siento que me ha ayudado mucho.

Al indagar por la opinión sobre la metodología utilizada en el Consultorio Académico, los asistentes resaltaron la posibilidad que existe de tomar asesorías de manera continua con el mismo monitor, ya que esto permite llevar a cabo un proceso donde no sólo se resuelve una duda sino que se tiene un acompañamiento continuo.

5.4 Grupo focal número 2

En este grupo surge el miedo a hacer preguntas en clase como una razón para acudir al servicio de Consulta Académica, así como el temor a perder una materia o la beca. De tal forma que para los participantes, este servicio se convierte en una alternativa para resolver las inquietudes que en clase no se atreven a plantear, porque al estar en una asesoría individual sienten la confianza suficiente para preguntar. En palabras de uno de los participantes del grupo focal:

...dentro del aula, uno no se atreve de pronto a levantar la mano y decir, no, o sea, espere un momentico, no entendí esa parte, porque entonces uno de pronto teme de que, de pronto detener el tema, no permitir avanzar...

Asimismo, el bajo rendimiento académico es mencionado por dos participantes como otro motivo inicial de consulta, donde se evidencia que acudieron al servicio por primera vez después de ver que no estaban obteniendo los resultados esperados, asunto que coincide con lo identificado en el primer grupo focal. En este caso, dice un usuario: “...yo siempre acudo cuando me está yendo mal...”.

Respecto a la frecuencia de uso del servicio, se encontró que los participantes en el grupo focal han sido usuarios constantes que toman asesorías desde el inicio del semestre, tal como lo menciona uno de los participantes: “...yo el semestre pasado la pedí (asesoría) todo el semestre porque era una materia muy complicada, entonces, era mejor”.

Tres de los asistentes hicieron énfasis en la importancia de las asesorías individuales, donde el estudiante encuentra un espacio que le permite sentir confianza para preguntar en una relación más cercana que la que se

establece con el profesor en el aula de clase, por tratarse de un servicio personalizado. Así da su testimonio un usuario:

...usted establece una relación de tú a tú, entonces, se da como el espacio y la confianza para usted decirle, finalmente no entiendo, estoy perdido, entonces, uno se abre más a preguntar finalmente, pues, porque a uno no le da miedo.

Impacto en el rendimiento académico

En este aspecto los asistentes afirmaron que las asesorías recibidas han significado una mejora en las notas obtenidas en las materias en las que han recibido apoyo, donde, después de obtener bajos resultados en los primeros parciales, acuden al servicio de Consulta Académica para tratar de mejorar las notas y logran ganar las materias, como en el siguiente caso:

Luego pedí una monitoría con otra materia que iba ligada a la primera que ya había visto y empecé con un cero en la materia, entonces, muerte total, y luego terminé la materia con un final en 4.5... pues, fue totalmente un acierto y fue pues como un reto muy grande que sin esas tutorías no hubiera sido posible lograr.

Impacto en el conocimiento adquirido

Los asistentes manifestaron que el apoyo recibido les ayudó en la comprensión de la materia, exceptuando el caso de una usuaria que tuvo como profesor en el Consultorio Académico al mismo profesor de la materia y, por tanto, no le entendía en clase ni en la asesoría individual. Sin embargo, esta estudiante es una usuaria que se encuentra satisfecha con el servicio. En sus palabras:

Pues yo lo califico, así de uno a cinco, cinco [...] Solamente he tenido una experiencia en que el monitor que me tocó era mi mismo profesor y que pues, que yo digo no aprendí nada porque si no le entendía en clase y luego me lo ponían de monitor, entonces tampoco le entendía, pues, no le entiendo.

Asimismo, otra usuaria mencionó: "...y ya finalmente, pues, desde el semestre pasado me están hasta gustando las finanzas, entonces es algo como muy charro porque el monitor me explicó tan bien y tan bien que reforcé temas de costos, análisis

financiero...". En este caso, considerando que "la transferencia debe considerarse como un elemento esencial para movilizar una relación con el saber" (Lerner y Gil, 2006, p. 89), se puede inferir que la usuaria desarrolló gusto por una materia que le generaba dificultad, a través del proceso de acompañamiento recibido. En este mismo sentido otro participante menciona:

...a mí me tocó aprender que las notas no son como tan... no dicen como mucho, y no dicen el tiempo que uno le dedica, es lo que se quede en la cabeza, y yo me di cuenta que me sirvieron mucho porque hay cosas de materias que yo no veo hace mucho tiempo de las que todavía me acuerdo, y si me piden una explicación, yo la sé dar...

5.5 Grupo focal número 3

Al indagarles a los profesores y monitores por los motivos iniciales de consulta, se encontró que, los estudiantes acudieron al servicio de Consulta Académica principalmente luego de identificar un bajo rendimiento académico, lo cual coincide con lo identificado en los dos grupos focales realizados con estudiantes.

Frente a la frecuencia de uso del servicio, en la opinión de los participantes, la gran mayoría de los estudiantes que han atendido en Consulta Académica han asistido al servicio de manera constante, incluso por varios semestres. Uno de los profesores mencionó al respecto "La mayoría de los que asisten a mi oficina, van regularmente, casi que se "matriculan" el semestre".

En esta vía, uno de los asistentes menciona que cuando el estudiante es un usuario frecuente, el profesor o monitor puede conocer en mayor detalle el caso particular y, en consecuencia, brindarle un mejor apoyo, acorde con sus necesidades, ya que en este proceso se generan lazos de compromiso en la interacción que tiene lugar entre profesor/monitor y estudiante, los cuales se vuelven determinantes para el efecto del servicio. Al respecto dice un profesor:

... uno prefiere el estudiante regular porque uno lo va conociendo, ya sabe sus debilidades, uno sabe por dónde le debe enseñar, en fin,

uno se identifica con el estudiante y la ayuda es más eficiente, digamos, vale la pena esa ayuda, uno encuentra justificado esto, casi que uno se siente también responsable de que el estudiante gane su materia y uno siente la alegría cuando le dice, profesor saqué 4,2.

Impacto en el rendimiento académico

Los profesores y monitores que participaron en el encuentro concuerdan en que no hay una herramienta que les permita identificar el efecto del servicio en las calificaciones obtenidas por el estudiante, sin embargo, cuando se trata de un usuario frecuente, el profesor o monitor puede consultarle al estudiante sobre los resultados y ver los avances en la comprensión de la materia.

Impacto en el conocimiento adquirido

En general, los participantes estuvieron de acuerdo en que el profesor o el monitor pueden identificar el progreso que el estudiante tiene en el aprendizaje de la materia, cuando se lleva un proceso continuo que permite ver el avance en el dominio de la materia, tal como lo manifiesta uno de los asistentes:

El estudiante normalmente entra muy crudo y él va madurando durante el semestre, uno nota la maduración, sobre todo pues en matemáticas porque escribe con soltura, por ejemplo, suma dos quebrados rápidamente y al principio se enreda y los suma mal, bueno, cosas como esas que son de aritmética [...] uno ve que las va desarrollando y cada vez las hace más fácil...

6Conclusiones

En el análisis estadístico se pudo concluir que la variable frecuencia de uso del servicio no tiene un comportamiento similar al de las variables asociadas al rendimiento académico de los usuarios del servicio, por lo tanto, se puede inferir que el número de asesorías que un estudiante toma no tiene relación con los resultados académicos, lo cual es coherente con los motivos de consulta y los efectos identificados en los grupos focales, donde los participantes manifestaron que han percibido un efecto positivo en el aprendizaje de la asignatura objeto de consulta y en las

calificaciones obtenidas, tanto cuando solicitan una cita para resolver dudas puntuales como cuando siguen un proceso de acompañamiento a lo largo del semestre. En ese mismo sentido, los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios del servicio en el año 2011 dan cuenta de la percepción positiva que tienen los usuarios del servicio frente a los logros alcanzados en aprendizaje y comprensión, lo cual se puede evidenciar en calificaciones promedio de 4.85 y 4.84 en el semestre 2011-1 y 2011-2, respectivamente.

En el análisis cuantitativo también se identificó que los usuarios del servicio de Consulta Académica ganaron la mayoría de las asignaturas en las que recibieron apoyo con el 71.71% en el semestre 2011-1 y el 65.14% en el 2011-2, aspecto que se confirmó en los grupos focales donde la gran mayoría de los participantes manifestaron haber aprobado las materias objeto de consulta.

Asimismo, en la investigación realizada se pudo identificar que un año después de haber hecho uso del servicio, solo el 5,35% de los usuarios del semestre 2011-1 y el 6,22% del semestre 2011-2 habían sido retirados por bajo rendimiento académico.

Como se pudo observar en los testimonios de los participantes a los grupos focales, el motivo inicial de consulta de dichos participantes el bajo rendimiento académico, el cual, en el caso de los estudiantes becados, genera angustia por la posible pérdida de la beca. No obstante, después de tener una primera experiencia con la metodología utilizada en el servicio de Consulta Académica, la mayoría de los usuarios decide tomar las asesorías desde el inicio del semestre como una estrategia preventiva. De esta forma, cuando los estudiantes que ya habían hecho uso del servicio perciben dificultades en la comprensión de una materia determinada, se vuelven usuarios frecuentes que acuden al servicio para llevar a cabo un proceso de nivelación y acompañamiento a lo largo de todo el semestre académico,

propiciando un espacio en el cual el profesor o el monitor tienen la posibilidad de tener un mayor conocimiento del nivel académico y las necesidades particulares del estudiante que consulta.

En este sentido, en los tres grupos focales realizados se observó que la mayoría de los participantes acudió al servicio de manera frecuente, programando citas periódicas en las materias en las que tenían dificultades de comprensión, y sólo en casos esporádicos se presentan usuarios que piden una asesoría en un tema específico o como preparación para un examen.

En cuanto a la relación que se establece entre profesor/monitor y el estudiante, se identificó que en el proceso de acompañamiento se ha desarrollado un vínculo de confianza que le facilita al estudiante la formulación de preguntas que en el aula de clase no se siente capaz de plantear. Esta confianza evidencia una transferencia adecuada en la interacción que tiene lugar entre ellos en las asesorías académicas, la cual, como mencionan Lerner y Gil (2006, p. 89), “procura saberes incluso para los que un maestro no ha sido destinado”. Así, dicha transferencia se convierte en una variable determinante para los resultados de la Consulta Académica, tal como se pudo evidenciar en los comentarios de los participantes.

Otro de los aspectos mencionados en los grupos focales en relación con el efecto del servicio de Consulta Académica fue el aprendizaje de métodos de estudio, lo cual se constituye en un valioso aporte al proceso de formación de los usuarios, ya que los métodos aprendidos pueden aplicarse en otras materias, lo cual permite constatar que han incorporado un método para pensar y estudiar que es susceptible de aplicar en múltiples contextos.

Por otra parte, los participantes mencionaron en forma recurrente que perciben el servicio de Consulta Académica como una ayuda importante y valoran positivamente la oportunidad que les da este espacio para afrontar sus dificultades académicas.

Así, considerando los resultados del análisis cuantitativo y con base en los testimonios recogidos en los grupos focales se puede concluir que: el servicio contribuyó a superar las dificultades de comprensión que tenían los participantes; en la mayoría de los casos los usuarios de Consulta Académica han aprobado las materias en las que recibieron asesorías; el servicio contribuye a la construcción de métodos de estudio susceptibles de aplicar en múltiples contextos; y el servicio de Consulta Académica ha tenido un resultado positivo en la percepción de estos usuarios, en relación con el aprendizaje de las materias objeto de consulta, así como con los resultados alcanzados en términos de calificaciones.

Agradecimientos

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad EAFIT por el apoyo brindado durante la realización de mis estudios en la Maestría en Administración.

Referencias

- Guzmán Ruíz, C. et al. (2009). Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención. Bogotá, MEN.
- Lerner, J. & GIL, L. M. (2000). Aplicación del método analítico en el ámbito pedagógico. Formalización de una experiencia. Medellín, Universidad EAFIT.
- Lerner, J. & GIL, L. M. (2006). Metodología del aprendizaje. Una experiencia analítica en el aula. Medellín, Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Lopera Echavarría, J. D., Ramírez Gómez, C. A., Zuluaga Aristizábal, M. U. & Ortiz Vanegas, J. (2010). El método analítico como método natural. *Nómadas. Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, 25(1), 327 – 353. Extraído el 27 de Septiembre de 2013 desde <http://www.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. Colombia. (s.f.) Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior, SPADIES. Extraído el 27 de Septiembre de 2013 desde http://spadies.mineducacion.gov.co/spadies/consultas_predefinidas.html?3
- Ministerio de Educación Nacional. Colombia. (2013, Marzo 3) Diagnóstico de la deserción estudiantil en Colombia. *Boletín Informativo*. Extraído el 27 de Septiembre de 2013 desde http://menweb.mineducacion.gov.co/men/educacion_superior/numero_07/001.htm