



Evolución y efectividad de un Programa de Consejería Estudiantil: experiencia y perspectivas

Marisol Cáceres

Universidad del Valle, Colombia

marisol.caceres@correounivalle.edu.co

Resumen

En 2005, la Universidad del Valle reglamentó un programa piloto de Consejería Estudiantil para mejorar el proceso formativo de sus estudiantes. Sin embargo, hasta 2021, solo 3 de las 9 facultades contaban con servicios de acompañamiento, denominados Consejerías. En la Facultad de Educación y Pedagogía, solo 2 de los 7 programas ofrecían acompañamiento, limitado a los 2 primeros semestres y enfocado en actividades colectivas. Para abordar estas limitaciones, en 2022 se creó un programa de Consejería integral y continuo para todos los programas académicos de la facultad. Este programa, basado en las teorías de Bandura, Goleman, Bruner y Rogoff, promueve un aprendizaje social, emocional y participativo. Utiliza un sistema de clasificación (triage) para priorizar la atención según la urgencia y combina

apoyo personalizado con actividades colectivas, centrándose en desarrollar habilidades académicas y socioemocionales para fomentar la permanencia estudiantil. Desde la formalización del programa en 2022, se han llevado a cabo actividades grupales que han beneficiado a más de 500 estudiantes en el último año. Por otro lado, el número de estudiantes atendidos individualmente se incrementó de 58 a 186 en 2023, evidenciando un aumento del 221%. demostrando la efectividad del programa.

Descriptor: Consejería Estudiantil, Permanencia Estudiantil, Adaptación a la Vida Universitaria, Rendimiento Académico.

Contextualización

En 2005, mediante la resolución 078, la Universidad del Valle se propuso establecer un programa piloto de Consejería Estudiantil para acompañar y fortalecer el proceso formativo de sus estudiantes. Sin embargo, para el 2022 solo 7 de los 45 programas académicos de la universidad, es decir, un 15% contaban con estrategias en funcionamiento. En ese contexto la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica (DACA) y posteriormente la Dirección de Desarrollo Estudiantil y Éxito Académico (DEXIA), vinculan profesionales de consejería para cada facultad. La tarea inicial de estos profesionales fue recabar información sobre el estado de los acompañamientos en las unidades académicas y las necesidades específicas que eran enunciadas mediante entrevistas por los diferentes actores de la comunidad educativa. Tras esta revisión se identificaron cuatro grandes limitaciones en la Facultad de Educación y Pedagogía; primero, de los 7 programas, solo 2 llevaban a cabo actividades de acompañamiento, es decir sólo el 28% de los programas segundo, las actividades en estos programas no disponían de información específica ni organizada sobre las trayectorias individuales de los estudiantes o la efectividad de dichas actividades; tercero, no existía una propuesta clara para la atención individualizada de los estudiantes, lo

que impedía reconocer la particularidad de sus necesidades; y cuarto, las acciones de acompañamiento se centraban exclusivamente en los estudiantes de primer y segundo semestre.

Es así como en 2022, basado en los hallazgos y en respuesta a la demanda identificada, se diseñó por parte de DACA y posteriormente DEXIA un programa de Consejería Estudiantil adaptado, diferenciado y enfocado en los estudiantes de pregrado de la Facultad de Educación y Pedagogía. Este programa se fundamenta en cinco principios fundamentales; en primer lugar, atender a los estudiantes de los 7 programas que requieran acompañamiento, en segundo lugar, construir una ruta que permita el establecimiento de alertas tempranas mediante la integración de las direcciones de programa y otros actores del proceso formativo, en tercer lugar, asegurar la atención de los estudiantes de manera integral individual y colectiva, abarcando los aspectos personal, social, académico y familiar, en cuarto lugar, atender a los estudiantes sin importar su etapa de formación, ofreciendo un apoyo continuo durante toda su carrera y, en quinto lugar, construir y activar rutas de atención internas que articulen los diversos programas y acompañamiento que ofrece la Universidad del Valle.

Enfoque Teórico

El enfoque teórico de la consejería estudiantil sugiere un diálogo de frontera entre la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura (1976), la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman (1995), la teoría del aprendizaje sociocultural de Jerome Brunner (1996) y el enfoque sociocultural de Barbara Rogoff (1990). El diálogo entre estas teorías permite la creación de un enfoque teórico y práctico para la

Consejería Estudiantil, multifacético e integral, que posibilita el abordaje de diversas dimensiones del desarrollo estudiantil.

La Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura (1976), postula que las personas aprenden observando a otros, especialmente a modelos que son significativos para ellos. Aprenden de los errores y los éxitos de los demás sin

experimentarlos directamente. Este proceso implica la observación de la conducta, las consecuencias de esa conducta y los resultados de esas consecuencias. Destaca la importancia de los modelos de conducta, la autoeficacia y la interacción social en el proceso de aprendizaje. Bandura enfatiza en la importancia de la autoeficacia, que se refiere a la creencia de una persona en su capacidad para lograr un objetivo particular. La autoeficacia influye en la elección de actividades, el esfuerzo dedicado y la perseverancia ante las dificultades

Goleman (1995) define las habilidades emocionales como las capacidades que posee el ser humano para reconocer y controlar sus emociones. Esta definición general se basa en varias características identificadas por el autor: autocontrol, empatía, simpatía, sociabilidad, confianza en uno mismo, optimismo ante las dificultades y frustraciones, capacidad para recuperarse rápidamente de los fracasos, flexibilidad, reconocimiento de un amplio abanico de sentimientos y la habilidad de nombrarlos. Además, incluye el control de los impulsos, la capacidad de posponer la gratificación, manejar la tensión y la ansiedad, enfrentar problemas, pensar antes de actuar, y revisar y modificar creencias pesimistas.

Las habilidades interpersonales, que surgen de cualidades como el autocontrol y la empatía, son esenciales para relacionarse eficazmente con los demás. La ausencia de estas habilidades puede llevar a problemas sociales o al fracaso en las relaciones interpersonales. Estas competencias incluyen la capacidad de sintonizar con los sentimientos de los otros, gestionar desacuerdos antes de que se conviertan en conflictos graves, mantener y cultivar amistades, generar confianza, establecer límites saludables en cuanto a la proximidad sexual, desarrollar relaciones de amistad íntima y expresar los propios sentimientos de manera

adecuada. Como se puede observar, estas habilidades están estrechamente conectadas y su distinción es principalmente conceptual. La idea central de Goleman es que las habilidades socioemocionales, y por lo tanto la inteligencia emocional, pueden ser aprendidas y mejoradas a lo largo del tiempo.

Bruner (1996) define la teoría del aprendizaje sociocultural como un marco que explica cómo las personas adquieren conocimientos y habilidades a través de la interacción con su entorno social y cultural. El aprendizaje es un proceso social y culturalmente situado, en el que los individuos desarrollan habilidades y conocimientos a través de la interacción con otros y con su entorno a partir de la participación activa y la construcción de significados en el aprendizaje. “La educación es la capacidad de construir modelos del mundo que sean más ricos y sofisticados que los que ya tenemos, el arte de aprender cosas que merecen ser aprendidas.” El concepto de andamiaje es central en esta teoría, refiriéndose al apoyo temporal que un aprendiz recibe de un tutor más competente, ya sea un maestro, padre o compañero. Este apoyo se ajusta según el nivel de competencia del aprendiz, facilitando la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos. A medida que el aprendiz se vuelve más competente, el andamiaje se retira gradualmente, permitiendo una mayor independencia. Bruner (1996) identifica tres modos de representación que los individuos utilizan para aprender y comprender el mundo: activa, icónica y simbólica. La representación activa se basa en acciones y experiencias directas; la representación icónica basada en imágenes y esquemas visuales; y la representación simbólica basada en el lenguaje y otros sistemas de símbolos. Estos modos de representación no son etapas secuenciales, sino formas complementarias de procesar la información que coexisten y se integran a lo largo de la vida.

La importancia del contexto cultural es otro pilar de la teoría de Bruner. Argumenta que el conocimiento se construye a través de la participación en prácticas culturales y sociales. El lenguaje, las herramientas culturales y las interacciones sociales son fundamentales para el desarrollo cognitivo. Además, este autor ve el aprendizaje como un proceso activo en el que los individuos construyen su comprensión del mundo a través de la exploración, la interacción y la reflexión, subrayando la importancia de la curiosidad y la motivación intrínseca en este proceso.

Otro aspecto crucial de la teoría de Bruner es el papel de la narrativa en la construcción de significado. Las historias y las narrativas son formas poderosas de organizar y transmitir conocimiento, y juegan un papel crucial en como los individuos comprenden su experiencia y el mundo que les rodea.

Barbara Rogoff (1990) define el enfoque sociocultural como una perspectiva que explica cómo las personas adquieren conocimientos y habilidades a través de la participación en actividades sociales y culturales. Este enfoque se basa en varios principios fundamentales identificados por la autora. Uno de los conceptos clave en el enfoque de Rogoff es la participación guiada, que se refiere al proceso mediante el cual los individuos aprenden a través de la interacción con otros más experimentados. Este aprendizaje se da en contextos reales donde los aprendices observan, imitan y participan en actividades compartidas, lo que facilita la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos. La participación guiada destaca la importancia de la colaboración y la guía de adultos o compañeros más competentes.

Rogoff (1990) enfatiza el aprendizaje como un proceso colaborativo, en el que el conocimiento se construye a través de la interacción social. Los individuos no solo aprenden en un contexto

social, sino que también contribuyen activamente a su propio aprendizaje y al de otros. Este enfoque subraya la idea de que el aprendizaje es un esfuerzo comunitario y no solo un proceso individual. El concepto de comunidades de práctica es otro pilar del enfoque sociocultural de Rogoff. Las comunidades de práctica son grupos de personas que comparten un interés común y aprenden colectivamente a través de su interacción y colaboración. En estas comunidades, los individuos participan en actividades comunitarias y culturales, desarrollando habilidades y conocimientos específicos del grupo. Un aspecto central del enfoque de Rogoff es el cambio de perspectivas, que considera el desarrollo desde diferentes puntos de vista, incluidos los de los aprendices y los de aquellos que facilitan el aprendizaje. Este enfoque multidimensional permite una comprensión más completa del proceso de aprendizaje. Rogoff subraya la importancia del contexto cultural en el desarrollo cognitivo y social. Argumenta que el conocimiento y las habilidades se adquieren dentro de un marco cultural específico, y que las prácticas culturales y las normas sociales influyen en cómo y qué se aprende. El aprendizaje, por tanto, es un proceso situado que depende del contexto cultural y social en el que ocurre.



Objetivo

Promover la adaptación y permanencia de los estudiantes de la Facultad de Educación y Pedagogía a partir del fortalecimiento de aspectos

académicos, sociales, personales y profesionales durante toda su trayectoria académica.

Descripción de la Experiencia de Consejería Estudiantil en la Facultad de Educación y Pedagogía

El proceso de acompañamiento estudiantil individual comienza con una evaluación inicial que busca comprender el contexto y las necesidades del estudiante. Desde un enfoque basado en la inteligencia emocional, se lleva a cabo una evaluación exhaustiva que abarca aspectos personales, sociales, académicos y vocacionales. Durante esta fase, se aplica un sistema de clasificación o triage para determinar el nivel de urgencia y el tipo de apoyo requerido. Los casos de alta urgencia, como crisis emocionales o situaciones de riesgo, requieren intervenciones inmediatas. Por su parte, los problemas académicos graves o los conflictos interpersonales se clasifican como de urgencia media y requieren atención en un corto plazo. Finalmente, situaciones como la orientación vocacional o el manejo del estrés se consideran de baja urgencia y pueden ser abordadas mediante seguimientos regulares. El siguiente paso en el proceso es el acompañamiento personalizado, diseñado específicamente para cada estudiante, considerando sus necesidades y objetivos individuales. Para ello, se utiliza un instrumento denominado Plan de Atención Integral, en el cual se identifican y fortalecen factores protectores mientras se abordan posibles amenazas al proyecto de vida académica del estudiante. Además, se establecen metas alcanzables y estrategias concretas para asegurar un progreso continuo hacia el éxito académico y personal.

Este acompañamiento se fundamenta en el desarrollo de la inteligencia emocional,

ayudando a los estudiantes a adquirir autoconciencia al identificar y comprender sus propias emociones, y a manejar el estrés y la ansiedad de manera efectiva. Asimismo, se fomenta la empatía y las habilidades sociales, mejorando la capacidad de los estudiantes para comprender y gestionar las emociones ajenas, lo que fortalece la comunicación y las relaciones interpersonales. También se promueve un aprendizaje social y participativo, alentando la formación de grupos de apoyo y la participación en actividades colaborativas que faciliten el aprendizaje compartido.

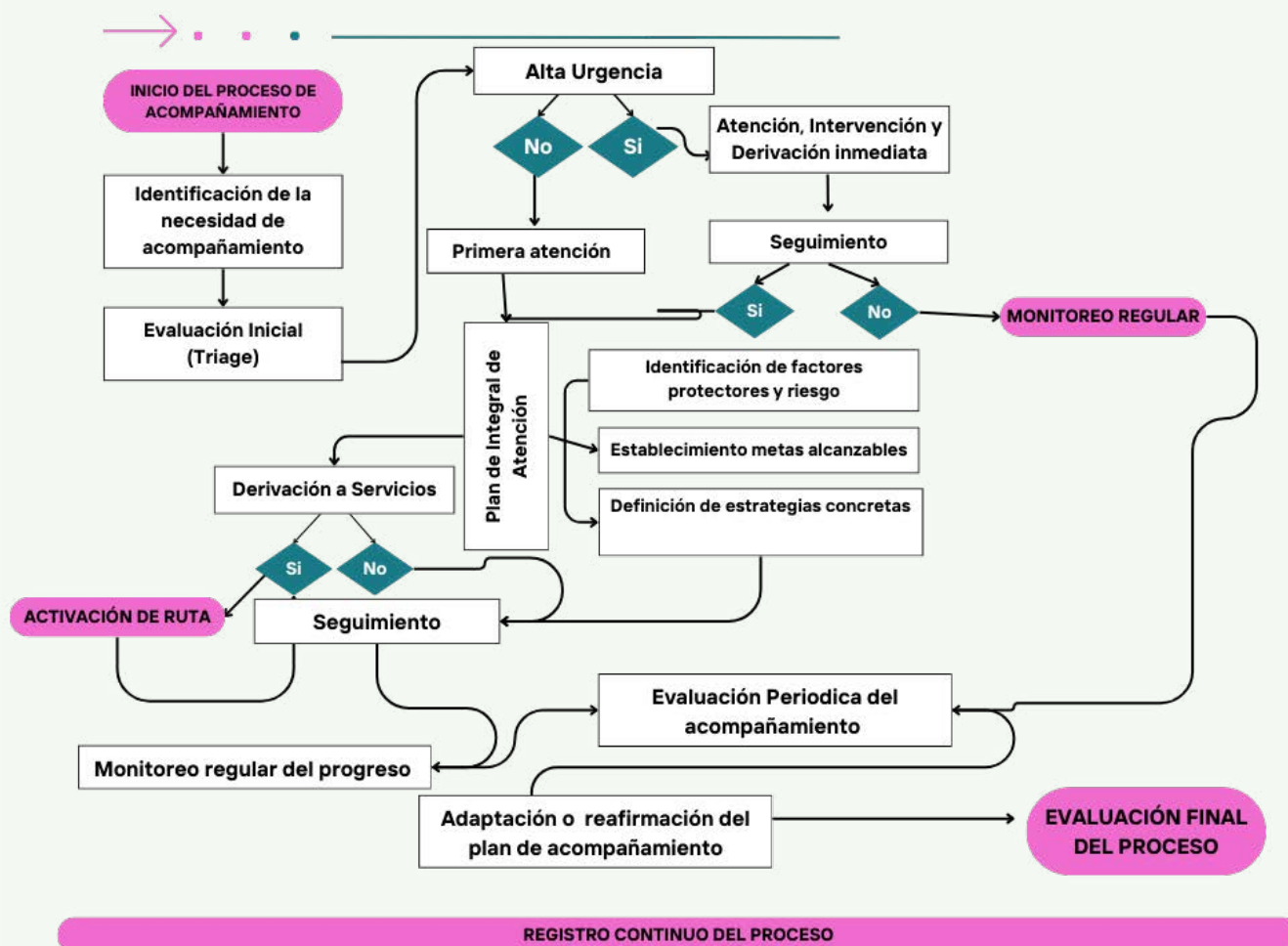
Es esencial que este acompañamiento se adapte al contexto cultural de cada estudiante, garantizando su relevancia y efectividad. Durante todo este proceso, la profesional de Consejería actúa como guía, facilitando el desarrollo autónomo del estudiante y su participación activa en la resolución de sus problemas. Su enfoque principal es escuchar, orientar e informar a los estudiantes en la toma de decisiones relacionadas con su vida universitaria, además de proporcionar herramientas que contribuyan a mejorar su calidad y rendimiento académico. Esto incluye el desarrollo de competencias profesionales que abarcan conocimientos, habilidades prácticas y actitudes necesarias para interactuar efectivamente en diversos contextos socioculturales. Para asegurar un apoyo continuo, se implementa un sistema de derivación y seguimiento. Cuando es necesario, los estudiantes, mediante la activación de las rutas específicas,

son referidos a servicios especializados que ofrece la universidad, garantizando que reciban la atención adecuada según corresponda a sus necesidades. El seguimiento es continuo, permitiendo evaluar el progreso del estudiante de manera regular y realizar ajustes necesarios en el acompañamiento. Adicionalmente, se fomenta la colaboración con otras estrategias

institucionales, como las proporcionadas por docentes, servicios de psicología, y programas de diversidad, discapacidad y género. Esta colaboración asegura una atención integral que aborda las múltiples dimensiones del bienestar estudiantil, contribuyendo de manera significativa a la permanencia y el éxito académico.

Figura 1. Esquema representacional del modelo de atención de la consejería estudiantil de la facultad de educación y pedagogía de la Universidad del Valle

ATENCIÓN CONSEJERÍA ESTUDIANTIL FEP DEXIA



En términos académicos, se ofrecen servicios diseñados para mejorar el rendimiento de los estudiantes mediante estrategias adaptativas y personalizadas que abordan sus necesidades específicas de aprendizaje. Se prioriza el acompañamiento individualizado y grupal en áreas críticas como lectoescritura, matemáticas y álgebra, enfocándose en estudiantes reportados por los programas con bajo rendimiento académico, aquellos en situación de

sobrepermanencia y quienes demuestran baja asistencia a los cursos. Como complemento, se organizan talleres grupales centrados en el crecimiento personal y el fortalecimiento de la capacidad de los estudiantes para enfrentar desafíos dentro y fuera del entorno académico. Entre los temas abordados se incluyen manejo del estrés, relaciones de pareja, mitos sobre el suicidio, salud mental, normas APA y prevención de Violencias Basadas en Género.

Resultados

En consonancia con la política curricular de la Universidad del Valle, el 30 de julio de 2021, mediante el Acuerdo No. 009 del Consejo Superior, se creó la Dirección de Desarrollo Estudiantil y Éxito Académico (DEXIA). Esta dirección tiene como objetivo principal articular todas las acciones encaminadas a reducir la deserción institucional y el rezago académico de los estudiantes. En 2023, las consejerías estudiantiles se integraron a DEXIA, iniciando así la medición de la efectividad del programa en las diferentes unidades académicas a través de un sistema de registro detallado de las trayectorias académica de los estudiantes, así como un registro de las atenciones y derivaciones realizadas.

En la Facultad de Educación y Pedagogía el registro hasta ese momento interno, permitió determinar que durante el año 2022, se brindó atención individual a 58 estudiantes. De estos, el 25,86% fueron atendidos por situaciones relacionadas con su desempeño académico y el 74,14 por situaciones de orden socioemocional. De estas atenciones el 13,79% fue remitido por docentes de sus respectivos programas, y el 86,21% acudió por iniciativa propia.

En 2023, ya con la medición de DEXIA, se logró determinar que la atención estudiantil experimentó un aumento significativo, con un total

de 186 estudiantes atendidos en los dos períodos académicos, es decir un porcentaje de atención que aumentó en un 221%. De estos, el 59,7% acudió de manera voluntaria, el 22% fue referido por los docentes de sus programas académicos, y el 18,3% fue convocado por el programa de consejería tras ser reportado por bajo rendimiento académico.

Durante el primer período académico de 2024, se observó un crecimiento del 59% en el número de estudiantes atendidos de manera individual, alcanzando un total de 110 estudiantes de los siete programas de la facultad, solo durante el primer semestre académico. Este incremento refleja un fortalecimiento en los mecanismos de apoyo y seguimiento proporcionados por la Consejería Estudiantil de la Facultad de Educación y Pedagogía, evidenciando la importancia de la intervención temprana y la orientación personalizada para mejorar el rendimiento académico y la permanencia de los estudiantes en la universidad (DEXIA, 2024).

Finalmente, de los estudiantes atendidos por el programa de Consejería Estudiantil el 83,4% continúan con su proceso formativo, lo que indica un resultado positivo en la permanencia de los estudiantes de la Facultad de Educación y Pedagogía.

Actividades Grupales

Además de las atenciones individuales, la Consejería Estudiantil de la Facultad de Educación y Pedagogía ha implementado una serie de actividades grupales diseñadas para abordar diversas áreas de interés y necesidad entre los estudiantes. Se han realizado 8 talleres sobre Normas APA, con el objetivo de fortalecer las habilidades de citación y referenciación académica. Asimismo, se llevaron a cabo 5 talleres centrados en temas relacionados con género y diversidades sexuales, promoviendo la inclusión y el respeto por la diversidad. Para fomentar la creatividad, se ofrecieron 2 talleres de escritura creativa. En el ámbito académico, se realizaron 8 talleres de matemática y álgebra, orientados a mejorar las competencias en estas áreas fundamentales. Adicionalmente, se llevaron a cabo 14 talleres enfocados en temáticas socioemocionales, apoyando la salud mental y el bienestar emocional de los estudiantes. Finalmente, se ofrecieron 4 sesiones de bienvenida para estudiantes de primer ingreso, facilitando su

adaptación al entorno universitario. La asistencia a estos 41 talleres ha sido variada, con un total de 554 estudiantes beneficiados por estas estrategias de acompañamiento. Estos talleres no solo complementan la formación académica de los estudiantes, además, ofrecen espacios de apoyo emocional y social, fundamentales para su desarrollo integral. Del universo de estudiantes atendidos individualmente, 156 estudiantes (44,16%) acudieron a la consejería debido a situaciones relacionadas con el riesgo de deserción, por bajo rendimiento académico y problemas socioemocionales. Entre estos, 7 estudiantes estaban en proceso de trabajo de grado y 5 lograron su graduación. Por otro lado, 198 estudiantes (55,84%) buscaron apoyo por motivos exclusivamente socioemocionales. Finalmente, de los 354 estudiantes atendidos individualmente en la Facultad de Educación y Pedagogía, durante los periodos 2022, 2023 y 2024 -1, se observa una clara tendencia en la gestión de riesgos asociados a la deserción

Conclusiones

El aumento progresivo en la cantidad de estudiantes que buscan apoyo a través de la Consejería, ya sea de manera voluntaria o por referencias debido a bajo rendimiento académico, destaca la efectividad de la estrategia implementada. La integración de la consejería estudiantil a un sistema de registro y seguimiento ha permitido identificar tempranamente posibles casos de deserción, facilitando la aplicación de estrategias preventivas.

En términos de la tasa de acudimiento voluntario frente a las referencias, los datos reflejan una evolución significativa. En 2022, un alto porcentaje del 86,21% de los estudiantes buscó apoyo por iniciativa propia. En 2023,

esta proporción disminuyó al 59,7%, mientras que el 22% fue referido por docentes, indicando un aumento en la intervención por parte de los profesores. En 2024 -1, se observó un notable crecimiento del 59% en la atención individual, lo que sugiere una mayor efectividad del programa y una creciente confianza en los mecanismos de apoyo proporcionados, prometiendo un crecimiento del 100% al término del año calendario. Este incremento indica que la intervención está consolidándose y que tanto estudiantes como docentes reconocen la importancia del apoyo académico y socioemocional brindado por la consejería. Los datos muestran una tendencia positiva hacia la utilización de los servicios de apoyo estudiantil, reflejando

el reconocimiento por parte de los estudiantes sobre la importancia de buscar ayuda para superar dificultades académicas y mejorar su desempeño. El desafío para el futuro será mantener este crecimiento, optimizar los recursos disponibles y continuar fortaleciendo las estrategias de apoyo para garantizar el éxito académico de todos los estudiantes. Adicionalmente, la oferta de talleres temáticos, que abordan necesidades académicas, socioemocionales y culturales, contribuye a la formación integral de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos de su trayectoria universitaria.

Finalmente, aunque los datos disponibles son prometedores, con una parte significativa de los estudiantes recibiendo el apoyo necesario para continuar sus estudios, es crucial destacar que la medición de la efectividad del programa es reciente. Por lo tanto, para evaluar completamente su impacto, será esencial realizar un análisis comparativo más detallado en el futuro. Esto permitirá ajustar las estrategias de apoyo y asegurar que continúen siendo efectivas en la reducción de la deserción y en la mejora del éxito académico de los estudiantes.

Referencias

- Bandura, A. (1976). *Social Learning Theory*. Prentice Hall.
- Bruner, J. S. (1996). *The Culture of Education*. Harvard University Press.
- Cáceres, M. (2024). *Acciones Simbólicas que Subyacen a la Toma de Decisiones de Estudiantes Universitarios en Bajo Rendimiento Académico*. (Tesis inédita. Universidad del Valle.)
- Church, M. (2006). *Integrative Approach to Academic Advising*. NACADA.
- Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica. (2022). *Lineamientos para la Consejería Estudiantil* [Documento inédito]. Universidad del Valle.
- Dirección de Desarrollo Estudiantil y Éxito Académico. (2024). *Informe de atención a estudiantes: Programa de consejería estudiantil, facultad de educación y pedagogía* [Documento inédito]. Universidad del Valle.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Páez Castro, E. E., González Giraldo, C. M., & Oswaldo Eslava, A. (2020). *La consejería como estrategia para prevenir la deserción estudiantil en la Universidad de los Llanos*. Congreso CLABE, 361-369. Recuperado de [<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/2761>] (<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/2761>)
- Ryan, B. (2009). *Integrating Group Advising into a Comprehensive Advising Program*. NACADA.
- Rogoff, B. (1990). *Apprenticeship in Thinking: Cognitive Development in Social Context*. Oxford University Press.
- Vygotsky, L. (2004). *Psicología y pedagogía*. Kaidos.