

El impacto de la atención psicológica en la permanencia de los alumnos de la UTNA: Análisis de casos

DEL VALLE-ÁVILA, Paula Carmina †* & GARCÍA-RODRÍGUEZ, Juan Carlos

Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes

Recibido 10 Julio, 2017; Aceptado 25 de Noviembre, 2017

Resumen

El área de asesoría psicopedagógica de la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes tiene como su principal función la atención psicológica a alumnos que presenten vulnerabilidad personal, afectiva y emocional. La canalización oportuna de los casos al área, por parte del tutor, es de suma importancia para brindar una intervención que permita dar herramientas al alumno para superar situaciones adversas que ponen en riesgo su estancia en la Universidad. En el presente trabajo se muestra un análisis estadístico de la labor realizada por el área de asesoría psicopedagógica, presentando información sobre la cantidad de alumnos atendidos por el área, las situaciones presentadas por los alumnos, la afluencia de los mismos por cuatrimestre y por sexo. A su vez, también se presenta el análisis de tres casos de alto riesgo atendidos por el área. Esto demuestra la relevancia de la atención psicológica y su impacto para lograr la permanencia de los alumnos en situación de riesgo, dándoles la oportunidad de continuar y terminar sus estudios, tanto de nivel TSU como de ingeniería.

Vulnerabilidad, intervención, atención psicológica, tutor

Abstract

The area of Psychopedagogical Counseling of the Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes has as a principal function the psychological attention to students that present personal, affective and emotional vulnerability. The timely canalization of cases to the area from the advisor is utmost importance to offer an intervention that allows giving them tools to overcome adverse situations that put them at risk their stay at the University. In the present work shows a statistic analysis of the work carried out by Psychopedagogical Counseling area, showing information about the number of students attended, their situations, and the influx of them by term and sex. At the same time, also shows the analysis of three cases of high risk, attended by the area. This demonstrates the relevance of psychological care and the impact to achieve the permanence of students at high risk, giving them the opportunity to continue and finish their studies both TSU and engineering level.

Vulnerability, intervention, psychological attention, advisor

Citación: DEL VALLE-ÁVILA, Paula Carmina & GARCÍA-RODRÍGUEZ, Juan Carlos. El impacto de la atención psicológica en la permanencia de los alumnos de la UTNA: Análisis de casos. *Revista de Filosofía y Cotidianidad*. 2017, 3-9: 14-22.

* Correspondencia al Autor (correo electrónico: paula.avila@utna.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

La Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes, como parte de los servicios que brinda a todos sus estudiantes, cuenta con el área de Asesoría Psicopedagógica, la cual se encarga de dar la orientación y atención especializada y oportuna a los estudiantes que requieran apoyo en cuestiones emocionales, conductuales y de aprendizaje, esto con la finalidad de disminuir el impacto en su desempeño académico.

La labor desarrollada por el área se ha convertido en un trabajo importante, pues gracias a la intervención del personal de la misma, se ha podido retener en la universidad a estudiantes en situaciones vulnerables, con los cuales, mediante el trabajo especializado, se ha conseguido impactar favorablemente en una cantidad importante de estudiantes, con lo cual, se consiguió que dichos estudiantes continúen y, en su caso, terminarán sus estudios.

El incremento constante de la matrícula en la Universidad, trae consigo el consecuente incremento en el número de alumnos que requieren el apoyo del área de Asesoría Psicopedagógica, por lo que se convierte en una necesidad, tanto para el área como para la Universidad, el medir el impacto que se ha tenido en la atención de alumnos en situaciones vulnerables.

En este informe, se presenta una descripción del área de Asesoría Psicopedagógica, así como del proceso de canalización y detección de alumnos vulnerables; a su vez, se presenta un resumen estadístico del trabajo realizado por el área en la atención a dichos alumnos, lo cual sirve como marco contextual a la presentación de casos altamente vulnerables, en los cuales se observa la relevancia de la atención psicopedagógica y el impacto que se ha tenido.

Justificación

La medición del impacto de las distintas áreas de la UTNA que intervienen dando apoyo a los estudiantes para que culminen sus estudios es sumamente importante, ya que a través de esta medición se pueden tomar las decisiones pertinentes para lograr mejoras en los indicadores de calidad de la labor educativa, como lo es la eficiencia terminal.

Una de las áreas vitales en la atención de problemáticas que inciden directamente en la finalización de estudios por parte de los estudiantes vulnerables es el área de Asesoría Psicopedagógica; tener pleno conocimiento acerca de la labor que se realiza en esta área, de la cantidad de alumnos atendidos, las problemáticas que presentan los mismos, el tipo de atención prestada a los estudiantes, entre otras variables, permite a dicha área determinar el impacto que se ha tenido, con lo cual, se podrán tomar decisiones tendientes a mejorar el área e incrementar el mencionado impacto en los estudiantes vulnerables.

Problema

Los cambios en la sociedad y en la cultura vividos en la actualidad, como lo son: la sobreestimulación sensorial provocada por los medios de comunicación, la excesiva información en la que se desarrollan los jóvenes, los cambios culturales en los modelos familiares como el hecho de que ambos padres tienen que salir a trabajar, el estrés de los estudiantes por tener que lograr los conocimientos y calificaciones esperadas dentro del sistema educativo, entre otras, han generado un incremento en el número de jóvenes que requieren el apoyo especializado de personas expertas en el área de Asesoría Psicopedagógica.

Pues las condiciones mencionadas han generado en los estudiantes universitarios la presencia, con mayor incidencia de situaciones emocionales, conductuales y de aprendizaje que afectan su desempeño académico.

Los estudiantes vulnerables, es decir, que presentan alguna de las situaciones mencionadas con anterioridad, tienen una alta posibilidad de abandonar sus estudios, por lo que es una tarea prioritaria atender dichas situaciones, ya que, mediante la intervención del área de Asesoría Psicopedagógica, se puede disminuir dicha posibilidad.

De esta forma, el problema que se presenta en este informe, es el poder determinar el impacto que ha tenido la Asesoría Psicopedagógica en la atención de estudiantes vulnerables y en la culminación de estudio por parte de los mismos.

Objetivos

El objetivo general de este informe es establecer el impacto de la atención psicológica en la permanencia de los alumnos de la UTNA a través de análisis de casos. A su vez, como objetivos específicos se tienen:

- Realizar una descripción del área de Asesoría Psicopedagógica así como de los procedimientos de canalización y atención de estudiantes vulnerables de la UTNA.
- Analizar estadísticamente el trabajo realizado por el área de Asesoría Psicopedagógica.

Marco Referencial

Área de Asesoría Psicopedagógica

El área de Asesoría Psicopedagógica surge en el 2012 de la necesidad de tener un área especializada en la atención al alumno que presenta situaciones de vulnerabilidad personal, afectiva y emocional que dificulten su desarrollo y desempeño académico. El personal a cargo del área es un profesional capacitado en el manejo de diferentes técnicas y estrategias para abordar las diversas situaciones que presente el estudiante en las áreas emocional, conductual y de aprendizaje, que afecten el desempeño académico del alumno.

En un inicio el área dependía de la Dirección Académica de la universidad contando con una psicóloga a su cargo, actualmente depende de la Subdirección de Atención al Cliente y cuenta con dos psicólogas para atender a la comunidad estudiantil. Los servicios que se brindan son: orientación vocacional y profesional, atención psicológica, aplicación de psicometría, orientación psicológica a tutores, intervenciones grupales, intervención en crisis, detección y canalización a instancias externas en casos de alto riesgo, prevención a las adicciones, organización de conferencias, talleres, capacitaciones, reunión con padres de familia y apoyo en diversos proyectos institucionales.

Proceso de detección y canalización de casos al área de asesoría psicopedagógica

Los casos que son remitidos al área de asesoría psicopedagógica son detectados en primera instancia por el tutor del grupo mediante la tutoría individual, o bien, al observar cambios de conducta en los alumnos en la tutoría grupal, ya sea por variabilidad en el estado de ánimo o bajo desempeño académico.

Otras formas de detección son por medio de la notificación de profesores de asignatura a los tutores, o por petición expresa por parte del alumno a su tutor de ser canalizado; de igual forma, en algunas ocasiones es remitido por otras instancias como lo son las Direcciones Académicas o enfermería.

Para el proceso de canalización, la UTNA cuenta con el sistema miescuela.com, en el cual los tutores pueden acceder a su grupo de tutorados y canalizar directamente al área de asesoría psicopedagógica, referenciando el motivo de la misma; por este mismo medio se le hace llegar la cita para que informe al alumno y acuda a atención.

Definición de conceptos

Para la comprensión de lo expuesto en éste análisis de casos es importante hacer una descripción de los conceptos utilizados.

Vulnerabilidad: situaciones potencialmente adversas que son promovidas por las condiciones del entorno, que pueden ser de tipo económico, familiar, sociales y de infraestructura, a las que están expuestos los alumnos, y que actúan sobre el rendimiento y desempeño educativo. (UTNA, 2017).

Vulnerabilidad personal. Son las situaciones que presenta el alumno en la etapa de desarrollo en la que se encuentra y que afecta su crecimiento personal y profesional.

Vulnerabilidad afectiva y emocional. Poca capacidad del individuo para reaccionar ante ciertos estímulos ya sean del medio interno o externos y que se caractericen por los sentimientos y emociones. (Ucha, 2010)

Intervención. Actuar en momentos de crisis personal, emocional y afectiva, así como en su acompañamiento y seguimiento posterior.

Conducta autolesiva. Es toda conducta deliberada destinada a producirse daño físico directo en el cuerpo, sin la intención de provocar la muerte. (VILLARROEL G, 2013).

Cutting. Conducta autolesiva de tipo impulsivo que consiste en cortarse o quemarse la piel, introducirse objetos punzantes en espacio subdérmico, creando incluso cavidades en los tejidos. (VILLARROEL G, 2013).

Tutor: Profesor de Tiempo Completo que está a cargo de acompañar y monitorear el desempeño académico grupal e individual del alumno durante su estancia en la UTNA, a fin de orientarlo en la solución de sus problemas académicos y permitan con ello la reducción de los índices de reprobación y de la tasa de deserción escolar (UTNA, 2016).

Tutoría individual: Seguimiento y acompañamiento personalizado para detectar algún tipo de vulnerabilidad, para así orientar y/o canalizar al alumno a las áreas correspondientes o instancias externas (UTNA, 2017).

Metodología de Investigación

De forma general, la investigación se desarrollo en tres grandes fases:

1. Recopilación de información.
2. Análisis estadístico de la información.
3. Análisis de casos.

A continuación se detalla el tipo de investigación y en que consistió cada fase.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación desarrollado fue una investigación mixta (cuantitativa-cualitativa). Dentro de la parte cuantitativa, se reunió información acerca de la labor realizada por el área de Asesoría Psicopedagógica para posteriormente, realizar su análisis estadístico; para este último, se utilizó estadística descriptiva.

En lo referente a la cuestión cualitativa, se realizó un análisis de casos, considerando a tres alumnos altamente vulnerables; mediante este análisis, se establece el impacto que tiene la atención psicológica brindada por el área de Asesoría Psicopedagógica.

Las fuentes que se consultaron para esta investigación son las fuentes institucionales de información, así como fuentes de consulta electrónicas para la definición de conceptos.

Resultados

Análisis Estadístico

En primera instancia, se realizó un análisis estadístico del área de asesoría psicopedagógica, analizando variables como: número de alumnos atendidos, número de alumnos atendidos por carrera, por sexo, situación presentada por los alumnos al recibir atención, alumnos atendidos por cuatrimestre, entre otras.

Los resultados de dicho análisis se muestran a continuación; en primer lugar, se puede observar la cantidad de alumnos atendidos por carrera en el área de asesoría psicopedagógica.

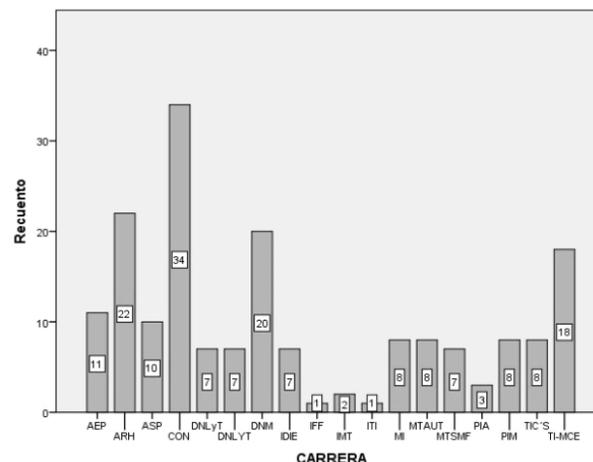


Gráfico 1 Total de atendidos por carrera de enero 2016 a abril 2017

Fuente: Elaboración Propia

El servicio del área de Asesoría Psicopedagógica se brinda a todos los alumnos inscritos en alguno de los programas educativos que ofrece la UTNA, siendo los alumnos del Económico Administrativo, como se muestra en la Gráfico 1, los que se atienden en mayor número.

Cabe hacer mención que, en la continuidad de estudios (nivel ingeniería), también se ofrece el servicio, pero la afluencia de los alumnos de este nivel es mucho menor en comparación a los de TSU; esto puede tener como causas la dificultad de los alumnos en cuanto a horarios, pues muchos alumnos de continuidad se encuentran trabajando y el mismo horario de clases es más demandante, dejando prácticamente en cero el espacio para poder asistir a sesión de asesoría.

Dado que el trabajo en el subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas se realiza de forma cuatrimestral, es importante analizar la cantidad de alumnos atendidos por cuatrimestre:

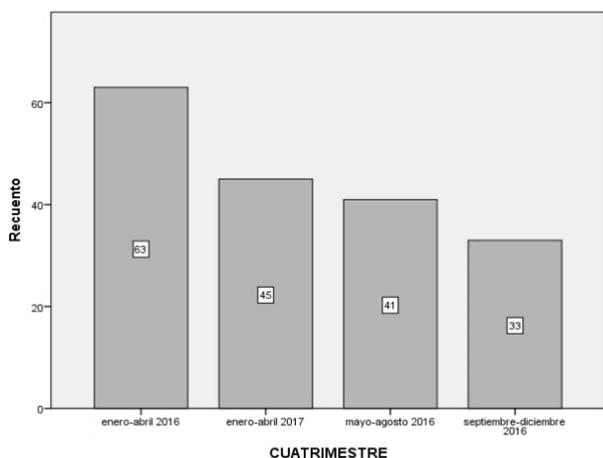


Gráfico 1 Total de atendidos por cuatrimestre

Fuente: *Elaboración propia*

El flujo de alumnos para la atención al área de asesoría psicopedagógica puede variar de un cuatrimestre a otro, como se puede ver en el gráfico 2, siendo el de mayor afluencia los cuatrimestres correspondientes al período de Enero – Abril, debido a que los alumnos presentan más riesgo de desertar, ya sea porque la carrera no es de su interés, por problemas económicos y reprobación. Las problemáticas presentadas por los alumnos que asisten al servicio de asesoría psicopedagógica son variadas, pero para efectos de este trabajo se categorizaron y se muestran de forma resumida en el gráfico 3.

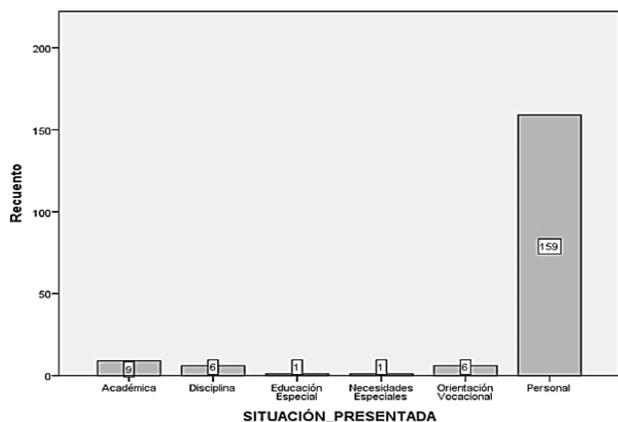


Gráfico 2 Total de atendidos por situación presentada

Fuente: *Elaboración propia*

Las situaciones que más presentan los alumnos son las de tipo personal, en su mayoría por conflictos en el núcleo familiar, baja autoestima, inseguridad, ansiedad, toma de decisiones y manejo de emociones. Otras situaciones que se atienden en menor porcentaje son las de orientación profesional, bajo rendimiento académico, disciplina y necesidades especiales.

En la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes se cataloga a los alumnos en tres estatus: activos, baja temporal y baja definitiva. Se revisó el estatus de los alumnos atendidos en asesoría psicopedagógica, encontrándose los siguientes resultados: en el período de enero 2016 a mayo 2017 se atendieron a 182 alumnos, teniendo un impacto de permanencia en el 83.5 %, en cuanto a bajas temporales fue del 12%, y en bajas definitivas se tuvo un 4.3%, esto se puede observar en el gráfico 4.

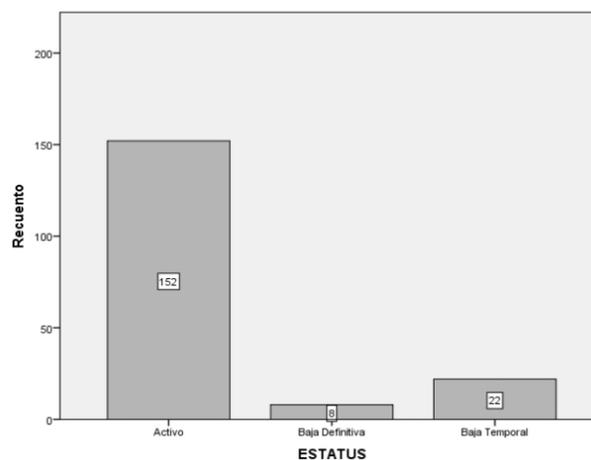


Gráfico 3 Estatus alumnos atendidos

Fuente: *Elaboración propia*

En la UTNA se tiene un compromiso importante con la equidad de género, por lo que se consideró también la cantidad de alumnos atendidos por sexo, tal y como se muestra en el gráfico 5.

De acuerdo a la estadística presentada por género, se atendieron a 122 mujeres y 60 hombres, siendo el primer grupo el de mayor canalización al área.

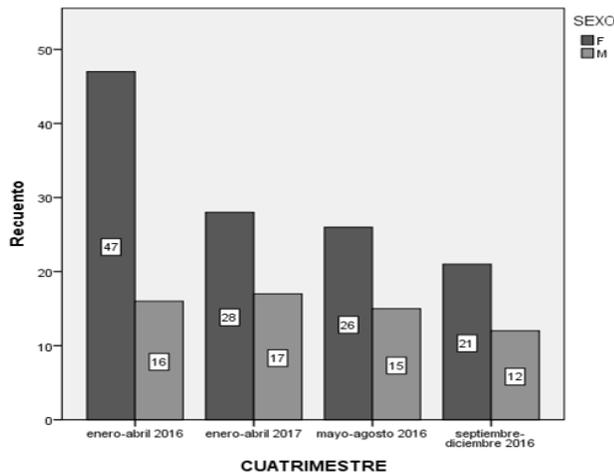


Gráfico 4 Alumnos atendidos por sexo por cuatrimestre
Fuente: *Elaboración propia*

Análisis de Casos

Para esta investigación, se analizaron tres casos donde la intervención de la atención psicológica, brindada por el Área de Asesoría Psicopedagógica, ha sido de impacto para la permanencia de los alumnos en la universidad.

Caso 1

La alumna A de 24 años, soltera, sin hijos, estudiante de la Dirección Económico Administrativa, procedente de una comunidad de 197 habitantes, es la tercera de tres hermanas, vive con sus padres, un tío abuelo paterno, hermana mayor, esposo e hija. El padre trabaja en Estados Unidos desde hace aproximadamente once años pasando algunas temporadas en ese país, la madre tiene un cibercafé, y es quien se ha encargado mayormente de la crianza de las hijas, la alumna la describe como fría, dura, más es noble y humilde y siente gran admiración por ella.

La alumna A es canalizada al área de asesoría psicopedagógica para atención urgente, debido a que se autolesionó ambas muñecas con un pedazo de espejo durante un evento de su carrera, refiere que desde hace 5 años es atendida en psicología y psiquiatría por el Sistema Estatal de Salud. La alumna manifestó que, en su diagnóstico psiquiátrico, presenta ansiedad crónica derivado de la falta de oxígeno al nacer; esto puede llegar a afectar al sistema límbico, el cual regula las funciones emocionales y afectivas; es controlada con ansiolíticos y antidepresivos.

En enero de 2015 presenta una fuerte depresión, teniendo en ese mismo año dos intentos de suicidio, uno de ellos una semana posterior a su cumpleaños. En la Universidad presenta ausentismo lo que afecta en su desempeño académico, también presenta cambios en el estado de humor pasando de una etapa de excitación y alegría a un estado de tristeza y frustración, el cual manifiesta encerrándose en el baño y cortándose con algún objeto punzocortante.

La intervención que se tuvo con la alumna fue el hacer una red de apoyo con la familia, creando compromisos por medio de una carta responsiva, asimismo se canalizó a instancias externas para su tratamiento, en su caso un médico psiquiatra y un psicólogo particular, y se hizo contención y acompañamiento emocional por parte del área de asesoría psicopedagógica.

Como resultado de estas acciones, la alumna continuó sus estudios con regularidad, sólo volvió a presentar un evento de autolesión dentro de la Institución y actualmente se encuentra realizando la estadía.

Caso 2

El alumno B de 20 años, soltero, sin hijos, estudiante de la Dirección de Ingenierías, procedente de una localidad de 11,589 habitantes en un municipio próximo a la Ciudad Capital, es el mayor de tres hermanos, tiene una hermana de 16 años y un hermano de 11 años, vive con sus padres y hermanos; el padre cuenta con estudios de técnico automotriz y trabaja en la industria automotriz; el alumno B describe a su padre como alguien de carácter fuerte, alcohólico (en abstinencia desde hace un año) y trabajador; la madre es ama de casa, la describe como “agresiva” y a la vez “cariñosa”, se exalta fácilmente.

El alumno solicita a su tutor lo canalice al área de asesoría psicopedagógica por problemas familiares que no le permiten concentrarse en clase, refiere que se “encierra en su mundo”. El alumno tiene un concepto negativo de sí mismo, pues se describe como sensible, temperamental, afectivo, impulsivo, controlador, rencoroso, “bipolar”, “retrasadito” y prepotente.

Refiere tener problemas para relacionarse con los demás por ser temperamental, le afecta la poca comunicación con su padre y las peleas que tiene con su madre, así como con su hermana a la que trata de corregir, pero ella no lo ve como autoridad. En sus estudios presenta muy bajo nivel académico, no se integra con sus compañeros lo que le afecta en los trabajos de equipo y se encuentra muy desmotivado en su carrera.

El alumno presenta extrema delgadez, el médico le diagnostica anemia. La intervención que se tuvo con el alumno fue de contención y acompañamiento emocional, trabajando las áreas de comunicación asertiva, autoestima, plan de vida y carrera, y manejo de emociones.

Aunque B reprueba el tercer cuatrimestre, se logra motivar para que continúe sus estudios por lo que reingresa en mayo de 2017 y mejora su promedio sobre todo en la materia de probabilidad y estadística.

Caso 3

El alumno C de 19 años, soltero, sin hijos, estudiante de la Subdirección de Tecnologías de la Información, procedente de la cabecera de un municipio de 93,251 habitantes, vive con sus padres y hermano menor, es el tercero de cuatro, tiene dos hermanas mayores (27 y 26 años) casadas y con hijos, y un hermano de 11 años que es hiperactivo. El padre trabaja en una empresa en Aguascalientes y lo describe de carácter fuerte, violento (los golpeaba de pequeños), la madre trabaja como empleada doméstica, la describe como alguien que responde de manera hostil y poco afectuosa, ambos son ruidosos, discuten entre ellos y regañan a su hermano menor por casi todo.

No sabe cómo describirse, no tolera verse en el espejo “siente repudio”, refiere tener conductas autolesivas como cutting y se golpea, en ocasiones escucha voces que son el eco de los gritos y regaños de los padres, lo que lo estresa, tiene ataques de ira en los que se autolesiona golpeándose la cara.

El alumno acude con su tutora para que lo dé de baja, ya que pretende irse a vivir fuera del Estado, debido a que ya no aguanta la situación en casa, por lo que es canalizado al área de asesoría psicopedagógica, al platicar con el alumno sobre sus planes, comenta que tiene una novia en otro estado y que le gustaría irse a vivir allá.

La intervención que se tiene con el alumno, es primeramente de contención de la situación estresante que hay en casa, se le orienta sobre el modelo de las Universidades Tecnológicas, el cual le permite hacer su estadía en otro lugar de la República o a nivel internacional, asimismo se trabaja el manejo de emociones, autoestima y autoconcepto, y se da acompañamiento emocional hasta el tercer cuatrimestre, logrando una mejor integración con sus compañeros y a la universidad, también hay una mejora en el manejo de emociones en casa.

Conclusiones

El análisis de los casos presentados anteriormente, demuestran la importancia de la intervención psicológica ofrecida por el área de asesoría psicopedagógica, pues gracias a la oportuna detección, canalización y atención, fue posible la atención, intervención y recuperación de los alumnos, dándoles con ello la oportunidad de continuar sus estudios.

Una adecuada y oportuna atención psicológica tiene que estar vinculada a la creación de redes de apoyo integradas por: dirección académica, familia, tutor y psicólogo; pues esto permite a los alumnos atendidos contar con los apoyos suficientes para lograr superar la situación presentada. Esto toma especial relevancia en situaciones como: conductas autolesivas, intentos suicidas, trastornos de la alimentación y trastornos afectivos.

El área de asesoría psicopedagógica cuenta con profesionales preparados para atender las distintas situaciones presentadas por los alumnos, pero su trabajo tiene que ser apoyado por los tutores y autoridades educativas, principalmente en la cuestión de detección y canalización.

Pues son estos últimos los que tienen un contacto permanente con los alumnos, lo cual les permite detectar situaciones de riesgo. El impacto de la atención psicológica en la permanencia de los alumnos canalizados al área de asesoría psicopedagógica es evidente, pues gracias a la intervención del área se pudo lograr mantener en la Universidad al 83.5% de los alumnos atendidos. Cabe destacar que los alumnos atendidos que causaron baja, tuvieron como causas extras la falta de cumplimiento de expectativas, reprobación y cuestiones económicas, las cuales no pueden ser atendidas por el área.

Referencias

- Ucha, F. (06 de Septiembre de 2010). Definición ABC. Recuperado el 21 de Julio de 2017, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/afectividad.php>
- UTNA. (13 de Abril de 2016). Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado el 27 de Julio de 2017, de SGC: <http://sgc.utna.edu.mx>
- UTNA. (7 de marzo de 2017). Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado el 21 de julio de 2017, de SGC: www.utna.edu.mx
- VILLARROEL G, J. e. (1 de MARZO de 2013). SCIELO CHILE. Recuperado el 21 de JULIO de 2017, de SCIELO CHILE: <http://dx.doi.org/10.4067/S071792272013000100006>.