



**Red de Observatorio de Buenas Prácticas de  
Dirección Estratégica Universitaria en América  
Latina y Europa**

**Buena Práctica No. 23**

**Unidad de Acompañamiento y Consejería  
Estudiantil: un servicio educativo centrado en el  
estudiante y en el máximo desarrollo de su  
potencial**

**Convocatoria de Buenas Prácticas 2019**

Unidad de Acompañamiento y Consejería Estudiantil: un servicio educativo centrado en el estudiante y en el máximo desarrollo de su potencial

**Palabras claves:** Acompañamiento, autoconocimiento, potencial.

| Institución responsable de la práctica |              |          |                |   |
|--|--------------|----------|----------------|---|
| Nombre de la institución               | Ciudad       | País     | Teléfono / Fax | Sitio web de la institución/Facultad/Centro                           |
| Universidad del Norte                  | Barranquilla | Colombia | 3059509        | <a href="https://www.uninorte.edu.co">https://www.uninorte.edu.co</a> |

| Datos de la persona responsable de la práctica |   |                         |                         |                      |   |
|--|---|-------------------------|-------------------------|----------------------|---|
| Nombre y apellidos                             | Cargo                                   | Unidad/Facultad/Escuela | Correo electrónico      | Teléfono /Fax        | Sitio Web de la Práctica  |
| María Isabel Ochoa Piñeres                     | Jefe de Consejería y Vida Universitaria | Bienestar Universitario | isochoa@uninorte.edu.co | 3509509<br>Ext. 4706 | <a href="https://www.uninorte.edu.co/web/bienestar-universitario-2/aces">https://www.uninorte.edu.co/web/bienestar-universitario-2/aces</a> |

| Criterios de Excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica (Marcar dos criterios como máximo) |            |          |                     |                                 |          |                        |
|---|------------|----------|---------------------|---------------------------------|----------|------------------------|
| Liderazgo   | Estrategia | Personas | Alianzas y Recursos | Procesos, productos y servicios | Clientes | Responsabilidad Social |
|   | X          | X        |                     |                                 |          |                        |

## **1. Resumen ejecutivo de la Práctica:**

La Universidad del Norte concibe en su misión la integralidad de la formación, lo que implica procesos educativos no solo en el plano de la generación de conocimientos que satisfagan las necesidades del contexto, sino también en el plano del ser humano y de su adecuado ajuste a la comunidad universitaria, proporcionando a la actividad académica, un marco más amplio que evite reducirla a la sola profesionalización. En el año 2016 se implementó la Unidad de Acompañamiento y Consejería Estudiantil (Unidad ACES a partir de ahora) la cual es un servicio educativo que consiste en orientar y acompañar a los estudiantes hacia la toma de decisiones informada, acertada y responsable referente a su experiencia universitaria global, partiendo de sus necesidades e intereses particulares, priorizando en su bienestar integral y la construcción de un proyecto de vida en la Universidad.

La Unidad ACES realiza un acompañamiento individual a todos los estudiantes en su primer año de estudios, en conjunto con un acompañamiento grupal, el cual consiste en actividades con énfasis autoevaluativo, que constituye un punto de partida para incentivar la participación universitaria, un mayor involucramiento del estudiante en la vida universitaria que redunde en mayores oportunidades para su desarrollo personal y profesional. Adicionalmente se estimula a que el estudiante haga un uso eficiente y oportuno servicios de apoyo, dado que a partir de la consejería se realiza un diagnóstico de sus necesidades y se deriva de manera directa a las diferentes oficinas implicadas con la permanencia, constituyéndose en una de las primeras acciones preventivas de la deserción universitaria, del fracaso académico y de factores de orden psicosocial que pudieran influenciar en la adaptación y socialización universitaria del estudiante de primer ingreso, y se articulan con la labor de otras dependencias de la Universidad del Norte como Admisiones, Registro, el Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil, Departamentos y Coordinaciones Académicas, y la Oficina de Financiamiento Estudiantil.

El trabajo con los estudiantes ha llevado a que la institución identifique a la Unidad como un referente para el conocimiento de los estudiantes; las características de la población y las tendencias estudiantiles, además se ser concebida como una instancia cercana a los estudiantes, con una importante capacidad de convocatoria. Siendo considerada como una experiencia innovadora, con un enfoque centrado en el estudiante y en el máximo desarrollo de su potencial, enfatizando el compromiso y el involucramiento de la persona en su propio proceso a partiendo del autoconocimiento, de la clarificación de sus intereses y de diseño de la propia vida como un proyecto intencional y dinámico. Como resultado de las evaluaciones que se le han realizado a la estrategia y análisis de la efectividad de la misma, se ha encontrado que el 90% de los estudiantes reporta que, a través de la consejería estudiantil, ha podido poner en marcha un plan de trabajo para desarrollar tus talentos y capacidades, y el 95% recomendaría el servicio a otros estudiantes.

## **2. Planificación de la Práctica**

Como antecedentes a la propuesta, se destaca que la población estudiantil de la Universidad había cambiado con respecto a la estratificación socio-económica, habiendo recibido a 1043 estudiantes beneficiarios del programa de becas del Gobierno Nacional en 2015 y proyectándose a recibir alrededor de 4.000 hasta 2018. Por lo tanto, con los resultados de un diagnóstico realizado en el 2015, sobre las actividades y programas para el acompañamiento y permanencia, se encontró que las acciones, esfuerzos y apoyos se enfocaban en aspectos remediales, es decir, se trabajaba teniendo como centro la dificultad del estudiante, con poca articulación entre las oficinas de apoyo y sin procesos que permitieran establecer una rápida trazabilidad de las atenciones (psicosociales, académicas y financieras), generándose una duplicidad de esfuerzos.

Lo anterior, sumado a una baja participación de los estudiantes en actividades de vida universitaria y su poca consciencia sobre la importancia de estas en su desarrollo personal y profesional, crea la necesidad de pasar de un enfoque remedial a un enfoque proactivo centrado en la potencialización de talentos y en el autoconocimiento, que orientara a todos los estudiantes de primer año hacia un mayor aprovechamiento de su experiencia universitaria. Generándose apoyos o acompañamientos específicos, basados en un análisis previo de poblaciones y casos individuales. Con la convicción de que esto permitiera una mayor eficiencia en el uso de los recursos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se crea un servicio educativo con los siguientes propósitos:

- Promover el desarrollo de habilidades y capacidades para la vida de los estudiantes que permitan la construcción de su proyecto de vida (personal y profesional).
- Maximizar el potencial a través de la exploración, la autoconciencia, compromiso académico, autorreflexión y participación en actividades extracurriculares.
- Inspirar a los estudiantes a participar plenamente en su educación y desarrollo integral, creando conciencia global y de esa forma permitirles visualizar su futuro.
- Fomentar y estimular en los estudiantes la toma de riesgos intelectuales y personales.
- Lograr una mejora significativa de su experiencia universitaria y desarrollo personal a través de una asesoría innovadora y fomentando una cultura de comportamiento proactivo.

En cuanto a la financiación de esta Unidad, la reorganización de apoyos permitió que el 70% de los recursos económicos fueran tomados de los presupuestos que se tenían en las diferentes oficinas de apoyo, creándose un equipo multidisciplinario que contara con un coordinador, 11 consejeros estudiantiles y un estudiante en prácticas, quienes ejecutarían las acciones en una población inicial de 3482 estudiantes.

El consejero estudiantil es un profesional graduado en áreas afines al estudiante, experto en vida universitaria, cuya principal labor es ser un inspirador, un referente, un mentor, un motivador y un guía que le muestra diferentes caminos al estudiante para que decida cómo sacarle el máximo provecho a su vida universitaria. Vale destacar que este consejero estudiantil no desarrolla funciones de coordinador de programa, asesor curricular o asesor

psicológico o tutor académico. Ahora, esa labor del consejero estudiantil se articula con una estrategia de acompañamiento grupal para estudiantes de primer ingreso que es el Curso Universidad y Proyecto de Vida, en donde se propician el desarrollo de actitudes y valores, conocimientos y habilidades que favorecen el proceso de integración a la vida universitaria. El consejero estudiantil y el docente de este curso realizan una labor coordinada para que el estudiante elabore un proyecto de vida retador en Uninorte, el cual se construye durante la clase y es discutido con el consejero estudiantil de manera individual. En 2019 se cuenta con 3 profesionales consejeros, quienes desarrollan programas orientados a atender las necesidades psicosociales individuales y grupales, derivadas en la consejería individual, 14 consejeros estudiantiles, un analista de consejería estudiantil y un estudiante en práctica. La población objetivo es de 6.073.

### **3. Desarrollo y ejecución de la Práctica**

A continuación se enumeran las fases de la ejecución de la consejería estudiantil:

1. Análisis de la caracterización de los estudiantes por parte del consejero estudiantil: esto permite establecer un perfil socioeconómico, conocer aspectos familiares, la historia académica y aspectos personales y sociales relacionados con los talentos intereses y aficiones de los estudiantes. A partir de allí se establece un perfil programa, división académica y de población general los cuales son socializados con las directivas universitarias y los programas académicos para dar a conocer las características de las nuevas cohortes, así mismo son insumo importante para el desarrollo de planes y programas de las áreas de apoyo a la permanencia estudiantil.
2. Diseño del plan de trabajo por parte del consejero para cada población asignada. Identificando estudiantes prioritarios y el tipo de intervención, ya sea individual o grupal.
3. Consejería individual (Dirigida a los estudiantes de primer año de todos los programas académicos de pregrado de la Universidad): el estudiante es citado para una consejería inicial, se lleva a cabo un plan de acción que contempla las oportunidades de participación universitaria y remisiones a las áreas de apoyo, si son requeridas, al cual se la hace seguimiento en otra cita de consejería y finalmente se realiza una consejería de cierre de semestre.
4. Consejería grupal: Una vez el estudiante inicia su tercer semestre académico y está vinculado al programa de becas del Gobierno Nacional inicia la consejería grupal. Esta estrategia busca y tiene como propósito crear espacios para el desarrollo de habilidades comunicativas, habilidades sociales, bienestar emocional y participación universitaria. Los temas a desarrollar se definen por medio de encuestas y grupos focales. La metodología de trabajo se enmarca dentro del aprendizaje activo y colaborativo\*. Las sesiones grupales se realizan durante todo el semestre y son lideradas por el equipo de consejeros estudiantiles.

5. Se llevan a cabo dos Comités, a mitad de semestre y al final, entre la Unidad ACES, el Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil y los programas académicos: es un espacio en donde se revisa las estrategias de acompañamiento a estudiantes con dificultades manifiestas, casos exitosos y estudiantes destacados, y se establecen planes de trabajo conjuntos. \*Huber, G. (2008). Aprendizaje activo y metodologías educativas. Revista de Educación, número extraordinario, pp. 59-81 Es importante destacar que cada una de las fases se llevaron a cabo en su totalidad, en cada uno los años que lleva la Unidad funcionando, así como se destaca que el servicio es de carácter voluntario para el estudiante.

#### **4. Resultados de la práctica**

La creación de la Unidad de Consejería Estudiantil – ACES- ha permitido conseguir los siguientes logros:

- Provee información sobre las características de cada población de estudiantes que ingresa a la Universidad.
- Diseño y ejecución de programas preventivos.
- Existe una mayor articulación con áreas de apoyo CREE, BIENESTAR, OFE, Coordinadores Programa
- Se cuenta con una trazabilidad de la atención del estudiante en cada una de las áreas.
- Identificación de jóvenes talentosos y su vinculación a la vida universitaria.
- Identificación y derivación oportuna población vulnerable y riesgo.
- Seguimiento Individual al desempeño y el establecimiento de estrategias oportunas.
- Focalización de los servicios de acuerdo a la necesidad de los estudiantes.
- Mayor eficiencia en el manejo de los recursos ya que elimina la duplicidad de esfuerzos de las dependencias y permite focalizarse en su razón de ser.
- Participación del 98% de los estudiantes de primer ingreso en la consejería.

#### **5. Evaluación y revisión de la práctica**

La evaluación de la estrategia se ha realizado, de acuerdo a:

- Análisis comparativo de estadísticas de participación entre las diferentes cohortes de estudiantes.
- Análisis comparativos de categorización de casos.

- Encuestas de satisfacción de servicio, aplicadas a estudiantes.

Los análisis, estudios y encuestas han arrojado los siguientes resultados:

- Aumento en la participación de los estudiantes en actividades co-curriculares y extracurriculares en su primer semestre.
- El 80% de los estudiantes que pasan de primer a segundo año permanecen vinculados a actividades co-curriculares y extracurriculares, anteriormente, antes de la creación de la Unidad ACES, la permanencia era del 50% en esta población.
- Se pasa de una asistencia del 61% los estudiantes de 1er ingreso a los apoyos académicos antes de la creación de la Unidad, a una participación del 81% luego de la creación de la Unidad.
- En los tres años de la Unidad, se ha pasado de tener en promedio un 12% de casos críticos y de riesgo al inicio del semestre académico a un 5% al finalizar el semestre. Así como se pasa de un promedio de casos de éxito y descartados del 23% al 28%.
- Coherencia entre el proceso de orientación profesional, en cuanto a intereses y aptitudes, con respeto a la decisión que el estudiante toma formalmente, dado que el 79% de los estudiantes toman decisiones acordes a sus resultados en la orientación.
- 98% de los estudiantes de primer semestre asisten a consejería estudiantil.
- Contribución a los indicadores de permanencia estudiantil: se pasa de una deserción en población de primer año de estudio de 15,5% antes de 2015 a 8% en 2016.
- 90% de los estudiantes reporta que, a través de la consejería estudiantil, ha podido poner en marcha un plan de trabajo para desarrollar tus talentos y capacidades.
- 95% recomendaría el servicio a otros estudiantes.

## **6. Carácter Innovador de la práctica**

La Unidad de consejería se considera una experiencia innovadora pues tiene un enfoque centrado en el estudiante y en el máximo desarrollo de su potencial, enfatiza en el compromiso y el involucramiento de la persona en su propio proceso a partiendo del autoconocimiento, de la clarificación de sus intereses y de diseño de la propia vida como un proyecto intencional y dinámico. Así entonces, se concibe al estudiante como el protagonista de su formación y la Universidad como escenario de posibilidades diversas para que este las elija de acuerdo con su propósito e interés. En cuanto a las necesidades de los estudiantes se cuenta con un enfoque proactivo y anticipatorio promoviendo el uso adecuado de los recursos antes de que las dificultades aparezcan o generen consecuencias mayores. Para finalizar, la forma en que determinamos que los estudiantes pueden aprovechar la vida universitaria es a través de oportunidades en:

- Desarrollo Humano
- Bienestar Emocional y Psicológico
- Salud integral
- Vida Universitaria
- Orientación Profesional
- Éxito Académico.
- Proyección personal y laboral
- Soluciones y educación financiera

## **7. Divulgación de la práctica**

La Unidad de Consejería Estudiantil es dada a conocer a las instancias académicas directivas y docentes de tal manera la institución tenga claro los objetivos, propósitos y estrategias que se desarrollan con el estudiantes. Así mismo, se da a conocer los resultados de la caracterización tanto a directivos del programa como a las instancias de apoyo académicos, financiero y de Bienestar para que orienten sus programas y servicios acorde con las condiciones de las nuevos estudiantes. En cuanto a la divulgación a los nuevos estudiantes es el consejero quien hace contacto directo con el estudiante desde su matrícula financiera, en su jornada de inducción y durante el curso de Universidad y Proyecto de Vida de tal manera que este conozca la importancia de este proceso. A nivel de los estudiantes antiguos la unidad cuenta con un sitio web, y tiene presencia en todos los medios digitales de Bienestar: Facebook, Twitter e instagram.