



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

TÍTULO DE LA TESIS:

**“PERCEPCIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA CONSEJERÍA
ESTUDIANTIL EN LAS CARRERAS DE LENGUA INGLESA Y GESTIÓN
EMPRESARIAL INTERNACIONAL DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL DESDE EL AÑO 2011 HASTA EL
SEMESTRE A 2012”**

Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Educación
Superior

ELABORADO POR:

Lcda. Ximena Marita Jarrín Hunter

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez

Guayaquil, mayo año 2013



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Lcda. Ximena Marita Jarrín Hunter

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez

DECLARAMOS QUE:

La Tesis **“PERCEPCIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LAS CARRERAS DE LENGUA INGLESA Y GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL DESDE EL AÑO 2011 HASTA EL SEMESTRE A 2012”** previa a la obtención del Grado Académico de Magíster, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, mayo 2013

LOS AUTORES

Lcda. Ximena Marita Jarrín Hunter

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN

Lcda. Ximena Marita Jarrín Hunter

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución de la Tesis de Maestría titulada: **“PERCEPCIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LAS CARRERAS DE LENGUA INGLESA Y GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL DESDE EL AÑO 2011 HASTA EL SEMESTRE A 2012”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, mayo 2013

LOS AUTORES

Lcda. Ximena Marita Jarrín Hunter

Lcda. Nadia Roxana Acosta Ramírez

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido llegar hasta aquí.

A mis padres, Otto y Carmen que con sus ejemplos y esfuerzos han hecho de mí la mujer que soy.

A mi hijo, fuente de inspiración.

A Verónica, nuestra tutora, por sus sabios consejos y guía a lo largo de este proceso.

A mis amigos y familiares, de quienes siempre recibo apoyo.

A todos quisiera no defraudarlos por su favor valioso, sincero e incondicional.

Nadia Acosta Ramírez

AGRADECIMIENTO

A mi compañero de vida, por su apoyo incondicional y por estar a mi lado en todo momento.

A mi padre por su honestidad, tenacidad y buen ejemplo, valores sin los cuales no habría logrado mis metas, ni convertirme en quien soy.

A Verónica Peña por su paciencia y su ayuda incondicional.

A mis amigos, cuyas palabras de aliento me motivaron a avanzar en esta nueva etapa de mi vida.

Y sobre todo al Supremo Creador, por sus bendiciones y por haberme concedido la capacidad de llegar hasta aquí.

Ximena Jarrín Hunter

ÍNDICE

	Página
Introducción	1
 Capítulo I: Planteamiento	
1.1. Antecedentes	4
1.2. Descripción del objeto de investigación	5
1.3. Justificación	5
1.4. Enunciado del problema	6
1.5. Preguntas de investigación	6
1.6. Objetivos	7
1.6.1. General	
1.6.2. Específicos	
1.7. Hipótesis	7
 Capítulo II: Marco Contextual	
2.1. La Consejería Estudiantil en las universidades ecuatorianas	8
2.1.1. Origen	
2.1.2. Características	
2.1.3. Descripción de Consejería Estudiantil en universidades ecuatorianas	
2.2. La Consejería Estudiantil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	12
2.2.1. Antecedentes	
2.2.2. Objetivos de la Consejería Estudiantil en la UCSG	
2.3. Estudiantes y Consejeros Estudiantiles	14
2.3.1. Construyendo la relación estudiante-consejero estudiantil	
2.3.2. Rol del consejero estudiantil	
2.3.3. La función de los consejeros estudiantiles	
2.4. La consejería y su aporte en el bienestar, la construcción de ambientes, y la permanencia de los estudiantes en la UCSG	16
2.4.1. Construyendo el bienestar estudiantil	
 Capítulo III: Marco teórico y conceptual	
3.1. El constructivismo como modelo epistemológico	20
3.2. El constructivismo en el campo educativo	21

3.3. Teoría de los sistemas	23
3.4. Definición de consejería estudiantil	24
3.5. Definición de consejero	26
3.6. Definición de bienestar estudiantil	29
3.7. Definición de permanencia	30

Capítulo IV: Metodología

4.1 Enfoque de Investigación	32
4.2. Universo y muestra	33
4.3. Procedimiento de recolección de datos: Primera fase: Cuantitativa	34
4.3.1. Construcción del instrumento de medición para la encuesta	
4.4. Procedimiento recolección de datos: Segunda fase: Cualitativa	36
4.4.1. Construcción del instrumento de medición para entrevistas de profundidad	

Capítulo V: Análisis e interpretación de resultados

5.1. Situaciones que con mayor frecuencia se trabajan en la Consejería Estudiantil y su relación con la permanencia de los estudiantes	45
5.2. Experiencias de los estudiantes en el programa de Consejería Estudiantil asociados con su permanencia en la carrera	50
5.3. Principales estrategias utilizadas por los consejeros que aportan al bienestar y la permanencia de los estudiantes	56
5.4. El aporte que la Dirección de las carreras de Lengua Inglesa y Gestión Empresarial han aportado al posicionamiento del programa de CE	60

Conclusiones y recomendaciones	62
Conclusiones	
Recomendaciones	

Bibliografía	65
---------------------	----

Anexos

Transcripciones de las entrevistas a profundidad	69
Encuesta a estudiantes	122
Informes sobre Consejería Estudiantil	126
Fotos	134

Índice de tablas

Tabla 1: Conformación de la muestra	33
-------------------------------------	----

Tabla 2: Diseño de cuestionario: Variable 1	35
Tabla 3: Diseño del cuestionario: Variable 2	36
Tabla 4: Construcción – Guión de entrevistas: Consejeros Estudiantiles	39
Tabla 5: Construcción – Guión de entrevista: Estudiantes Primeros Semestres	40
Tabla 6: Construcción – Guión de entrevista: Estudiantes Últimos Semestres	41
Tabla 7: Construcción – Guión de entrevista: Directores Carrera	42
Tabla 8: Construcción – Guión de entrevista: Jefe de los Consejeros	43
Tabla 9: Cómo conocieron sobre la CE	52

Índice de gráficos

Gráfico 1: Familia	45
Gráfico 2: Familia	46
Gráfico 3: Familia	46
Gráfico 4: Nivel de satisfacción	50
Gráfico 5: Conocimiento sobre la CE	53
Gráfico 6: Calificación de CE	54
Gráfico 7: La CE como ayuda estudiantil	55
Gráfico 8: Reincidencia	59

INTRODUCCIÓN

A partir de los últimos años el tema de la “**Responsabilidad Social**” ha ganado gran importancia en varios sectores como el industrial, tecnológico, y educativo. No basta sólo defender los intereses propios sean estos corporativos o personales, sino retribuirle a la sociedad confianza y apoyo a lo largo de nuestra trayectoria, considerando, en primer lugar, los impactos que generan nuestras acciones en el entorno social y ambiental.

Los valores éticos que poseemos nos producen preocupación por el mundo de hoy y del mañana, formando parte de la solución a los más graves problemas que la sociedad, a la que pertenecemos, enfrenta. Por lo tanto, se pide a las organizaciones, a los diversos grupos interesados o afectados, responder por sus acciones y consecuencias en la comunidad.

La evaluación realizada en cumplimiento del Mandato Constituyente No. 14, expedido por la Asamblea Nacional Constituyente el 22 de julio de 2008, en el cual se establece la obligación del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) de elaborar un informe técnico sobre el nivel de desempeño institucional de los establecimientos de Educación Superior, a fin de garantizar su calidad, propiciando su depuración y mejoramiento, ha revelado que algunas universidades no acertaban cómo definirse, es decir, si son instituciones o empresas, peor aún, si lo que ofrecen - la educación - es un derecho ciudadano o un producto de comercialización. Lo que nos deja en disyuntiva respecto al trato hacia los alumnos, si verlos como ciudadanos o como clientes. Este dilema pone en evidencia la falta de un sistema público orientado al desenvolvimiento de las Instituciones de Educación Superior (IES). Lo que indica que aquellas universidades por cuyo resultado de la evaluación fueron ubicadas en las categorías D y E, adolecen de la debida responsabilidad social fundamental para el cumplimiento de la misión de IES en su actuar por el desarrollo del país.

El CONEA, en la función técnico-administrativo, plantea el bienestar universitario como ámbito de la calidad, estableciendo dieciséis indicadores a ser evaluados por los actores educativos, que expresan la necesidad de organizar el Departamento de Bienestar de la Universidad, tomando como referencia los servicios, la convivencia universitaria y el desarrollo humano. Siendo una institución que se rige por los mandatos de la fe cristiana de la Iglesia católica, para la *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, la responsabilidad social es un valor de identidad. Ante ello, el Vicerrectorado Académico del periodo 2006 – 2011 propuso un proyecto de Consejería Estudiantil, teniendo en cuenta la importancia del desarrollo integral de los individuos en el proceso educativo.

Por lo anteriormente expresado, nuestra investigación se basa en corroborar la siguiente hipótesis: *“La permanencia de los estudiantes de las carreras de Lengua Inglesa y de Gestión Empresarial Internacional de la UCSG está relacionada con el rendimiento académico y el acompañamiento emocional que provee el servicio de la Consejería Estudiantil”*. Hemos escogido como sujetos de estudio a los alumnos de la Facultad de Artes y Humanidades y de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, los cuales participaron con las encuestas y en las entrevistas grupales sobre el servicio recibido de parte de las consejeras estudiantiles de sus respectivas facultades. Un elemento adicional a nuestro trabajo son las entrevistas realizadas a los directores de las carreras y a las consejeras estudiantiles de las facultades mencionadas previamente.

El objetivo principal de nuestra investigación es describir el aporte de la Consejería Estudiantil y su relación con la construcción de un sentido de bienestar en los estudiantes de las carreras de Lengua Inglesa y Gestión Empresarial Internacional de la UCSG. Con ese fin hemos dividido la indagación en cinco capítulos: El primero, trata sobre el planteamiento de los objetos de investigación y los objetivos tanto generales como específicos; en el segundo se encuentra un marco contextual sobre la Consejería Estudiantil en las universidades ecuatorianas y específicamente en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; en el tercero hacemos referencia a

la epistemología del constructivismo, la teoría de los sistemas y conceptos que están relacionados con la Consejería Estudiantil; en el cuarto presentamos la metodología empleada durante la recolección de datos, y luego en el quinto, los resultados de la investigación. Finalmente, proporcionamos las conclusiones y recomendaciones pertinentes según los informes analizados posteriormente, con lo cual concluye nuestra investigación.

Esperamos que este trabajo sea una aportación significativa a la comunidad universitaria y sus resultados sean utilizados para mejorar el servicio de Consejería Estudiantil brindado a los jóvenes de nuestra institución, y, a su vez, para emprender nuevas estrategias y proyectos de apoyo social y emocional para el alumnado en general.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO

1.1. Antecedentes

La educación es un derecho sustentado en la Declaración de los Derechos Humanos, por esta razón, actualmente, en los países latinoamericanos se llevan a cabo esfuerzos en las políticas educativas para que un mayor número de aspirantes tengan acceso a la Educación Superior. Sin embargo, esto no implica que los estudiantes terminen su instrucción académica y se conviertan en profesionales. De allí que es imprescindible que las instituciones de Educación Superior provean de programas de acompañamiento con el objeto de que los educandos incrementen su posibilidad de permanencia en la universidad y logren sus metas al graduarse en ella.

En octubre del 2008, el Ecuador aprobó una nueva Carta Política. En ella, entre otros tantos asuntos, se fijaron los nuevos lineamientos para el campo de la Educación Superior. Desde diversos puntos de vista puede afirmarse que las nuevas coordenadas marcan un cambio normativo radical respecto al anterior marco jurídico, y, conllevan importantes consecuencias prácticas para este ámbito de acción educativa. De forma particular es lo que podría denominarse “recuperación de la dimensión pública de la Educación Superior”.

Es en este contexto que el Vicerrectorado Académico de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil del periodo 2006 – 2011, propone el proyecto de *Consejería Estudiantil*, teniendo en cuenta la necesidad de introducir espacios y elementos que conlleven cambios sustanciales en los procesos educativos; y además, tomando en cuenta que los estudiantes son seres integrales que están en el contexto universitario, por lo tanto, requieren que quienes estamos a cargo de su educación, conozcamos sus necesidades vitales como sujetos.

Este programa tiene como funciones principales las de acompañar a los estudiantes en los procesos que tienen que ver con su calidad de vida estudiantil, los mismos que involucran las áreas administrativas, de bienestar, y académicas. Es un espacio donde un adulto, representado por un Consejero Estudiantil, escucha y está dispuesto a apoyar a los estudiantes en sus inquietudes y guardando confidencialidad de lo que se habla y analiza en los encuentros y derivándolos, dependiendo de los problemas personales, a los diferentes departamentos con que cuenta la Dirección de Bienestar Universitario.

Se involucra en este proyecto a todas las facultades de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, delegando a cada una de ellas un consejero, el mismo que mediará entre los procesos de gestión universitaria y las diversas necesidades de los estudiantes.

1.2. Descripción del objeto de investigación (descripción del tema)

El objeto de investigación es la *Consejería Estudiantil* como tal y su aporte al bienestar del alumnado. Se analizarán los diferentes ámbitos que los consejeros estudiantiles trabajan y su relación con la permanencia de los estudiantes en la UCSG.

1.3. Justificación

El Art. 69 del Estatuto de la Universidad, nos plantea:

“El Departamento de Bienestar Universitario, como unidad académico-administrativa de servicio promoverá la identidad y convivencia universitaria, el desarrollo humano de los actores educativos, la orientación vocacional, el manejo de créditos educativos, ayudas económicas y becas y ofrecerá otros servicios asistenciales que determinen las autoridades universitarias. Este Departamento propiciará un ambiente de respeto a los valores éticos y a la integridad física, psicológica y sexual de los estudiantes, docentes y trabajadores,

y brindará asistencia a quienes demanden sanciones por violación de estos derechos o apelen ante las instancias pertinentes por decisiones adoptadas”.

Por ello, el Vicerrectorado Académico (2006 – 2011) de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, consciente de que la excelencia académica está relacionada con la dimensión subjetiva del ser humano referente a su calidad de vida individual, institucional y colectiva, presenta la propuesta de crear el programa de *Consejería Estudiantil* –la misma que estaría bajo la tutela del Departamento de Bienestar Universitario-, para instaurar los puentes necesarios y lograr que la oferta de servicios existentes posibiliten mejorar los estándares de desarrollo de los actores universitarios. (Larrea, 2007)

1.4. Enunciado del problema

Hasta el momento no se ha realizado ningún estudio para determinar lo que la Consejería Estudiantil ha aportado para que los estudiantes de la institución permanezcan en ella. Por esa razón, se llevará a cabo una investigación sobre las variables que están relacionadas a los entornos que favorecerían la permanencia de los estudiantes en la UCSG.

1.5. Preguntas de investigación

- ¿Qué percepciones tienen los estudiantes sobre el funcionamiento de la Consejería Estudiantil?
- ¿Qué problemas experimentan los estudiantes de las carreras de Lengua Inglesa y Gestión Empresarial Internacional, que podrían influir en su proceso de aprendizaje?
- ¿Con qué estrategias trabajan los Consejeros Estudiantiles?

- ¿Cuánto apoyo ha recibido la Consejería Estudiantil por parte de los directores de las carreras de Lengua Inglesa y Gestión Empresarial de la UCSG?
- ¿Perciben los estudiantes que la Consejería Estudiantil ha sido suficiente para resolver sus problemas académicos y personales?

1.6. Objetivos

1.6.1 General

Conocer el funcionamiento de la Consejería Estudiantil de las carreras de Lengua Inglesa y Gestión Empresarial Internacional de la UCSG durante el año 2011 – hasta el semestre A de 2012.

1.6.2 Específicos

- 1.6.2.1 Determinar las situaciones que con mayor frecuencia se trabajan en las consejerías estudiantiles y su relación con la permanencia de los estudiantes.
- 1.6.2.2 Describir las experiencias de los estudiantes en el programa de Consejería Estudiantil asociadas con su permanencia en su carrera.
- 1.6.2.3 Distinguir las principales estrategias utilizadas por los consejeros e identificar cuáles aportaron al bienestar y la permanencia de los estudiantes de la UCSG.
- 1.6.2.4 Identificar cómo la Dirección de las carreras de Lengua Inglesa y de Gestión empresarial ha aportado al posicionamiento del programa de CE.

1.7. Hipótesis de estudio

Este estudio es de nivel exploratorio, por tanto no supone la validación de ninguna hipótesis, sino un estudio indagatorio sobre el tema elegido.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

2.1 La Consejería Estudiantil en las Universidades Ecuatorianas

2.1.1. Origen

La misión de la Universidad ecuatoriana se establece en el artículo 75 de la Constitución Política del Ecuador, que dice: “serán funciones principales de las universidades y escuelas politécnicas, la investigación científica, la formación profesional y técnica, la creación y desarrollo de la cultura nacional y su difusión en los sectores populares, así como el estudio y el planteamiento de soluciones para los problemas del país, a fin de contribuir a crear una nueva y más justa sociedad ecuatoriana, con métodos y orientaciones específicos para el cumplimiento de estos fines.”

Además de la obligación impuesta en la Carta Magna a la Universidad ecuatoriana, es menester recordar los principios que toda institución de Educación Superior debe observar y que constituyen los criterios en los que se puede enmarcar los procesos de autoevaluación:

- Búsqueda de la excelencia académica.
- Respeto y fortalecimiento de la institucionalidad jurídica.
- Transparencia administrativa y financiera.
- Conciencia de nuestra identidad pluricultural y multiétnica.
- Compromiso en el cambio social, de los derechos humanos, la solidaridad, la justicia social y la democracia participativa.

Todos estos procesos de naturaleza académicos, investigativos y administrativos, de vinculación con la sociedad se articulan e integran entre sí para generar resultados de aprendizaje en estudiantes futuros profesionales

honestamente comprometidos con el desarrollo de la nación. Por tanto, basados en la misión y los principios de la Universidad ecuatoriana, se realiza la concepción del estudiante como el actor central del proceso formativo, lo que implica, para las universidades, desarrollar estrategias de acompañamiento con el fin de lograr la exitosa adaptación de los sujetos del aprendizaje al ambiente académico y fortaleciendo sus habilidades de estudio y trabajo.

Este tipo de atención coadyuva a evitar el rezago educativo, la reprobación de los cursos y la deserción de los estudiantes, por consiguiente, debe contribuir a elevar los índices de eficiencia terminal de la universidad. Los compromisos de carácter individual y social que tiene la institución docente, hacen de la consejería estudiantil un derecho para el alumno, y otorgarla se convierte en una obligación de la institución de Educación Superior.

2.1.2. Características

La Consejería Estudiantil es una instancia de orientación basada en procesos de comunicación permanente (Consejeros, docentes y estudiantes), con el objetivo de identificar necesidades y ejecutar acciones que favorezcan el desarrollo integral, la calidad y la permanencia en las facultades, así como la consolidación de una actitud de compromiso en el proceso formativo, profesional y social del estudiante. (Benavides, Borda & Durán, 2009)

2.1.3. Descripción de Consejería Estudiantil en Universidades Ecuatorianas

La Universidad de Especialidades Espíritu Santo, UESS, ofrece la Consejería Académica dentro de los Servicios Estudiantiles, donde todos los estudiantes tienen la oportunidad de preparar su carrera universitaria con la ayuda de los decanos, profesores -a tiempo completo- u otros catedráticos que

colaboran en aclarar las inquietudes académicas o administrativas. (uees.edu.ec, 2012)

En la Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL, el Vicerrectorado de Asuntos Estudiantiles y Bienestar ofrece diversas ayudas dentro del área de Bienestar Estudiantil tales como becas de alimentos, deportes, salud –en la que se incluye atención psicológica-, y transporte. La ESPOL no ofrece Consejería Estudiantil, pero en su defecto, en el año 2006 se implementó un esquema de prácticas vacacionales que permite el autofinanciamiento de estudios para reducir la tasa de deserción de los estudiantes. Al mismo tiempo en el Plan Operativo del año 2005, se estableció en una de las facultades (FIMCP) el Programa de Seguimiento personalizado y tutorías semanales a estudiantes en riesgo, al igual que un sistema de ayudas académicas para los estudiantes que reprueban una asignatura por primera vez (espol.edu.ec, 2011, pág. Espol).

El Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad de Guayaquil ofrece sus servicios a estudiantes propios y los aspirantes a ingresar, en las áreas de Medicina, Rayos X, Odontología, Psicología Clínica, Psicología Educativa, Orientación Profesional y Trabajo Social. Esta Universidad no cuenta con Consejería Estudiantil como tal, pero el área de Psicología Educativa se encarga de la detección, tratamiento y seguimiento de problemas educativos, así como deserción, reprobación y desorientación (ug.edu.ec, 2011).

La Universidad San Francisco de Quito, USFQ, cuenta con un ‘Learning Center’ que ofrece un servicio de tutoría cuya meta es mejorar el nivel académico de los estudiantes. Su misión es animarlos a desarrollar técnicas de aprendizaje que sirvan para alcanzar el éxito académico. Existen tutores para Matemáticas, Física, Química, Inglés, Español, Economía. En cuanto a

la parte afectiva, ofrece servicio de terapias psicológicas gratuitas siendo atendido por los estudiantes del último año de Psicología Clínica con la supervisión de los profesores de esa especialidad. Además, existe el *Decanato de Estudiantes* que coordina las actividades no académicas de la Universidad. Un aspecto importante de sus funciones es tratar con problemas personales, asistencia académica y consejería. La USFQ procura y promueve el bienestar personal de todos sus estudiantes (usfq.edu.ec, 2011).

La Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, UTEG, en sus servicios académicos ofrece Consejería Estudiantil, que es un programa desarrollado por el Departamento de Psicología con el apoyo de la Dirección de Bienestar Universitario, con el ánimo de lograr un acercamiento personal entre estudiantes y educadores, en un espacio no académico que facilite la cercanía y evidencie el interés docente por el estudiante, sus vicisitudes e intereses, reduciendo, de esta forma, la deserción estudiantil; mejorando, así, la calidad y la eficacia de las prácticas académicas en la UTEG.

El bienestar estudiantil es el objetivo y la razón principal de la Consejería, por ello, sus propósitos configuran una visión integral del desarrollo del estudiante en la universidad, bajo una filosofía humanista de escucha, respeto, comprensión, confidencialidad, ayuda y compromiso; enfocados al mejoramiento de las condiciones generales que favorecerán el desempeño académico de los mismos.

El Departamento de Psicología se encarga de informar, atender, asesorar y dar seguimiento a las dificultades académicas, económicas y administrativas, entre otras, que los estudiantes reportan durante su formación. También interviene en todo tipo de prevención, apoyo emocional, familiar y social a través de asesorías personalizadas y talleres, tomando en cuenta su incidencia académica (uteg.edu.ec, 2011)

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, PUCE, a través del Departamento de Bienestar Estudiantil canaliza y dirige tres coordinaciones encargadas de actividades extracurriculares para contribuir a la formación integral de los estudiantes, brindándoles los siguientes beneficios:

- Incentivar la práctica y el desarrollo de las actividades artísticas y culturales que respalden la formación integral del estudiante.
- Fortalecer la práctica de una actividad deportiva y recreativa en los tiempos libres.
- Representar a la PUCE en eventos oficiales.
- Recibir una beca parcial para estudios en la PUCE como integrante o deportista destacado.
- Incentivar y potencializar la práctica de estilos de vida saludables en la población estudiantil a través de la identificación oportuna de riesgos, el desarrollo de actividades de consejería personalizada y educación en salud individual y colectiva, con énfasis en las áreas de nutrición, sexualidad sana y apoyo psico-emocional(puce.edu.ec, 2011).

2.2. La Consejería Estudiantil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

2.2.1 Antecedentes

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, UCSG, cada vez acoge un mayor número de estudiantes de diferentes edades, ideologías, intereses, lugares de procedencia, etcétera. En este contexto de diversidad, la integración y la interrelación de los distintos elementos que forman la experiencia universitaria, pueden presentar un panorama complejo a los jóvenes de ambos géneros que ingresan, situación que afectaría, de alguna manera, su permanencia en la institución.

Por otro lado, es imprescindible tomar en cuenta al estudiante en un sentido integral, no sólo como sujeto cognoscente, sino como sujeto histórico y de derechos, en un proceso de cambio de contexto que requiere de los adultos, un acompañamiento cercano para aprender a ubicarse en el nuevo mundo relacional, con los ajustes que supone su nueva etapa de desarrollo.

También es necesario crear el espacio correspondiente para que, los nuevos conocimientos adquiridos, así como las experiencias de vida universitaria sean incorporadas en las formas de pensar, conocer, y ser de los jóvenes.

Para que este proceso sea exitoso, es imprescindible la presencia de un “adulto cercano” que acompañe a los jóvenes en esta articulación de la propia vida en el contexto universitario y todo lo que ello supone. Este trabajo de acompañamiento individual y grupal, es considerado socialmente como un elemento positivo y diferenciador de los centros de pre-grado, pues proyecta un interés particular en la formación personal, social y profesional de sus estudiantes mejorando, de esta forma, la imagen pública del centro de estudios.

Para que la orientación y tutoría faculten a los alumnos es imperioso integrar cinco conceptos básicos en el trabajo de acompañamiento: colaboración, contexto, conciencia crítica, competencia y comunidad (Larrea, 2007).

2.2.2 Objetivos de la Consejería Estudiantil en la UCSG

Los objetivos que se plantearon para la Consejería Estudiantil en la UCSG son:

- a. Implementar una metodología de acompañamiento que responda a las necesidades de los estudiantes a lo largo de su formación académica, y

que les permita incidir activamente en su futuro personal, académico y profesional.

- b. Fortalecer a un equipo de docentes de las diversas carreras para el ejercicio del rol de tutores/consejeros estudiantiles.
- c. Proporcionar a los estudiantes, una serie de estímulos para su empoderamiento y para el desarrollo de sus capacidades de reflexión, diálogo, autonomía, crítica y participación en el ámbito universitario.(Larrea, 2007)

2.3. Estudiantes y Consejeros Estudiantiles

2.3.1 Construyendo la relación estudiante-consejero estudiantil

La Consejería Estudiantil no intenta interpretar los materiales de clase, sino de responder a las inquietudes de los educandos de tal forma que se sientan motivados a encontrar sus propias respuestas y desarrollar las estrategias de aprendizaje correspondientes. Por lo tanto, se debe proveer la oportunidad para que el estudiante realice por sí mismo el trabajo, puesto que consciente de poseer la habilidad de construir el conocimiento y la capacidad de tomar sus propias decisiones, aumentará la confianza en sí mismo y su independencia con relación al consejero.

Toda sesión de consejería individual o grupal, debe estar diseñada y estructurada con el conocimiento y apoyo de los docentes de cada estudiante o grupo, partiendo del reconocimiento de las diferencias individuales. El consejero no debe perder de vista que su papel es de apoyo y acompañamiento, y que en ningún caso reemplaza a un terapeuta o a un amigo, ni al coordinador del programa académico correspondiente.

La habilidad de la consejería yace precisamente en no ser directiva, el objetivo es, tanto como sea posible, orientar al estudiante; nunca dominar o

controlar, pero siempre estar en capacidad de facilitar el funcionamiento del otro.

2.3.2 Rol del Consejero Estudiantil

El Consejero estudiantil es un agente de cambio psico-social, que comprende el funcionamiento y las reglas implícitas y explícitas de los sistemas educativos, profesionales, organizacionales y sociales con los cuales interactúa.

El Consejero atiende problemas que involucran al estudiante, para lo cual explora la demanda de ayuda y la redefine con diferentes estrategias que se integran en diversos instantes del proceso de la consejería.

2.3.3 La función de los Consejeros Estudiantiles

En la UCSG el Consejero estudiantil es responsable de acompañar, guiar, asesorar y orientar a los alumnos, situación que les permite crear un ambiente de confianza donde perciban el apoyo suficiente para expresar las situaciones en las cuales tengan dificultades.

Además los consejeros estudiantiles tendrán algunas funciones básicas que desarrollar en su espacio de trabajo:

- Informar a los jóvenes, a quienes acompaña, sobre los servicios existentes en la Universidad, así como entregar o canalizar hacia fuentes directas de información que posibiliten el normal desarrollo de sus actividades académicas.
- Colaborar en la mejora del rendimiento académico de los estudiantes a su cargo, estimulando el estudio en grupo, la investigación y la participación en actividades relacionadas con su formación.

- Escuchar y dialogar con los estudiantes sobre las diversas situaciones de vida que éstos comparten, a fin de connotar positivamente sus aciertos y realizar los re-encuadres respectivos para provocar cambios de actitudes que posibiliten el empoderamiento y el crecimiento de los estudiantes.
- Posibilitar la articulación de los estudiantes con la vida comunitaria universitaria, aprovechando los espacios de vinculación existente o creando nuevos espacios que permitan vivir la cultura de la universidad (Larrea, 2007).

2.4 La Consejería Estudiantil y su aporte en el bienestar, la construcción de ambientes y la permanencia de los estudiantes en la UCSG.

La Consejería Estudiantil es una actividad que se encarga del desarrollo académico de los estudiantes, su orientación y crecimiento personal y profesional. Es un elemento dinamizador facultado para que los subsistemas de la organización educativa de la Universidad apoyen al estudiante y consigan que éste sea el agente activo de su aprendizaje.

El acompañamiento estudiantil debe crear un espacio de diálogo, de encuentro entre la vida del sujeto estudiante y el contexto universitario (con sus actores diversos, con el conocimiento, con las nuevas herramientas que se aprenden...); un espacio de diálogo que permita la construcción de nuevos significados que posibiliten el cambio de visión de los estudiantes. Desde esta perspectiva, el acompañamiento incluye no sólo la vida académica y sus expectativas, sino también la vida personal y sus expectativas.

Para lograr el bienestar de los estudiantes en la UCSG, es necesario informarles sobre los servicios existentes en la Universidad, así como entregar o canalizar hacia fuentes directas de información que posibiliten el normal desarrollo de sus actividades académicas. Se debe colaborar en la mejora de su rendimiento académico, estimulando el estudio en grupo, la investigación y la participación en actividades relacionadas con su formación. Además de

fomentar el diálogo con los estudiantes y estar listos para escuchar sus diversas situaciones de la vida que ellos comparten, provocando cambios de actitudes que posibiliten el empoderamiento y el crecimiento de los mismos.

Aparte de conocer los servicios con los que cuenta la Universidad, es responsabilidad de los consejeros estudiantiles posibilitar la relación entre los estudiantes y las autoridades de la Universidad. Hay que formar en ellos el sentimiento de pertenencia con relación a la institución, y construir planes de trabajo en función de las necesidades concretas del alumnado.

Estos servicios no serían completos sino contamos con los ambientes de aprendizaje, los cuales son interacciones del ser humano con el entorno natural que los rodea. Son un conjunto de factores internos y externos que favorecen o dificultan la interacción social, y que permiten al ser humano abrirse a las diversas relaciones humanas que aportan sentido a su existencia.

El ambiente, en el entorno universitario, es considerado como un *recurso* que se debe aprender a administrar con una perspectiva de desarrollo sostenible y de participación equitativa. También es considerado *comunitario* puesto que se refiere a un medio de vida compartido, solidario y democrático en el que se espera que los estudiantes se involucren en algún proyecto en pro de la comunidad y lo desarrollen mediante una acción conjunta y de reflexión crítica.

Los ambientes de aprendizaje son procesos de construcción diaria, escenarios donde existen, y se amplían, condiciones favorables para ello, permitiéndole a los educandos desarrollar capacidades, competencias, habilidades y valores (Duarte, 2003).

El acompañamiento en conjunto con el bienestar y los ambientes de aprendizaje, debe valorarse como una inversión de recursos institucionales

generadores de oportunidades para el desarrollo personal y académico de los educandos, en los que ellos se vinculan con la universidad tratando de recuperar el concepto de comunidad universitaria. De igual manera, el acompañamiento debe buscar la permanencia de los estudiantes –por lo menos- durante el primer año de estudio, incrementar el número del alumnado que conoce y utiliza los servicios de su Institución educativa, además de identificar situaciones que afecten el rendimiento académico del mismo.

2.4.1 Construyendo el bienestar estudiantil

Los estudiantes siempre han tenido problemas, pero las recientes tendencias indican que los conflictos pueden ser más agudos y difíciles de aliviar, quizás en demasía embarazosos de identificar. Existe gran cantidad de alumnos provincianos cuya diversidad cultural y variadas expectativas podrían chocar con lo que ofrece nuestra Universidad. Los educandos de la ciudad, por otro lado, encuentran mayor dificultad de establecer su propia independencia. Es así que nuestras corporaciones de enseñanza superior, tienen que responder a un amplio abanico de necesidades estudiantiles.

Estas situaciones sólo sirven para exacerbar lo que es en cualquier tiempo una existencia bastante estresante. Aún en el mejor de los tiempos, los estudiantes enfrentan vicisitudes que ellos podrían no estar en capacidad de manejar por su cuenta. Estas circunstancias serían de diversos tipos, desde una variedad de problemas del diario vivir (por ejemplo: salud mental, facilidades de vivienda, finanzas, relaciones personales), a crisis mayores (accidentes, heridas graves, crisis nerviosas, suicidio), más otra serie de conflictos, específicamente, asociados con la vida del estudiante (ejemplos: dificultades académicas, problemas de estudio, elección de cursos, decisiones de carrera).

Los estudiantes podrían ser, especialmente, vulnerables al inicio de su carrera universitaria. Los consejeros y asesores deberán analizar la situación para determinar si es en el primer año cuando los alumnos necesitan más apoyo.

Sin excepción los estudiantes, con problemas o sin ellos, requieren de fortalecimiento a lo largo de su carrera universitaria, y ésta debería ser vista no sólo como habilitante para sortear obstáculos, sino, como estímulo en el desarrollo de su potencial. La universidad, por lo general, reconoce la responsabilidad de apoyo al alumnado y también de los arreglos formales para asegurar que este compromiso sea cumplido.

La Universidad es un espacio donde se promueve el bienestar individual y colectivo de docentes, estudiantes, directivos, personal de apoyo universitario en las áreas socio-económica, salud, recreativo, deportivo, cultural y artístico, y área de desarrollo humano como elemento fundamental del proceso de formación integral. Del mismo modo, debe brindar a la comunidad universitaria un conjunto de servicios que complementen la formación académica mediante actividades que promuevan el desarrollo de los valores y las potencialidades creadoras de cada uno de sus miembros.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

3.1. El Constructivismo como modelo epistemológico

La formulación del hombre como constructor de realidad surge cuando el sofista Protágoras en el inicio de su texto *Sobre la Verdad*, sentencia: “*El hombre es la medida de todas las cosas. De las que existen, como existentes, de las que no existen, como no existentes*”,(López, 2010). Luego en el período helenístico, se plantean argumentos que hacen dudar la posibilidad de un conocimiento objetivo, lo que se mantiene por centurias. A finales del siglo XIX, Nietzsche manifiesta que no existen hechos sino interpretaciones.

Algunos autores señalan el constructivismo como un modelo teórico del saber y de la adquisición de conocimiento, el mismo que estudia la relación entre conocimiento y realidad. Es en este contexto que el ser humano edifica estructuras mentales que le permiten organizar lo que ha vivido (experiencias) para establecer relaciones y construir su realidad. Esta realidad también se cimienta cuando dos o más seres humanos se relacionan y acoplan para dar lugar a la vida social.

Las corrientes epistemológicas constructivistas sostienen que el conocimiento no se basa en correspondencias con algo externo, sino que es resultado de operaciones de un sistema observador, que se encuentra imposibilitado de contactarse directamente con su entorno y que por esta razón conocer, es una de sus ejecuciones fundamentales, (Arnold, 2000).

Glaserfeld (1996), dice acerca del conocimiento que es un conjunto de “estructuras conceptuales” que resultan adaptativas para el ser humano

permitiendo que éste muestre cierto comportamiento en la construcción de su mundo experiencial en la interacción con otros seres humanos.

Para Piaget (1959), el término “estructura” es similar al de “sistema” pues funciona con principios que rigen las totalidades. Él estableció que la construcción de la realidad, la causalidad y tiempo resultan de acciones exploradoras, basadas en la experiencia y, que todo organismo, desde el más insignificante hasta el ser humano, se organiza para mantener su identidad.

Maturana (1987), señala que "toda actividad es conocimiento y todo conocimiento es actividad".

Para los constructivistas el conocimiento es creado por la interacción, y no sólo entre los sentidos sino dentro del campo del lenguaje. Ellos describen cómo el mundo de la experiencia (el mundo en que vivimos), se construye a través de la percepción.

Podemos concluir que el constructivismo es una teoría que intenta explicar cómo se crea el conocimiento humano, y asume que nada viene de nada, es decir, que el conocimiento previo da paso al nacimiento de un nuevo conocimiento. Los que aplican esta teoría sostienen que el aprendizaje es activo y que es una función que genera significados a partir de las experiencias y esquemas mentales del ser humano.

3.2. El constructivismo en el campo educativo

En la educación el constructivismo ha hecho aportes significativos, nace a partir de “la construcción de la realidad en el niño”, de Lev Vigotsky, influenciado por la escuela de pensamiento de Jean Piaget.

Jean Piaget marcó una línea de estudio, análisis y reflexión sobre el comportamiento humano desde las primeras etapas del ciclo vital, lo que sirve para analizar las grandes transformaciones que experimentamos del siglo pasado y que estamos probando en el presente, donde la educación tiene un rol importante en este proceso de cambios. Debido a la influencia de Piaget en el desarrollo del paradigma constructivista en el campo de la educación, éste tiene mayor aplicabilidad en los procesos enseñanza-aprendizaje que ayuda a comprender, mejorar e incentivar el rol que ejercen los profesores, alumnos y otros actores del sistema educativo.

Paralelo a los estudios de Piaget surge la “Teoría biológica” de Humberto Maturana, quien ve al ser humano como un sistema cerrado estructuralmente pero abierto a la información. Para él, educar hoy en día es hacer de manera artificial lo que debería ocurrir de manera natural con la convivencia en familia y la comunidad, en donde el niño aprenderá a vivir como adulto.

Para Maturana el aprendizaje es una transformación en la convivencia, él afirma que los niños se convierten en adultos de una clase a otra según haya vivido esa transformación. No se instruyen en una materia específica, aprenden el vivir que conviven con sus maestros y captan el espacio psíquico de ellos, y a veces lo hacen rechazando aquello que los profesores quieren que asimilen. También señala que la tarea de la educación es crear un espacio de convivencia donde los niños se transformen en adultos capaces de vivir en democracia, como personas que se respeten a sí mismos y que no tengan miedo de participar en la colaboración hacia los demás. Se busca que el estudiante se transforme en un adulto socialmente integrado con confianza en sí mismo, con capacidad de colaborar y cultivar lo que desea, sin perder su conciencia ética.

Según Maturana las instituciones de educación deben formar adultos democráticos, lo que sólo se lograría con ciertas habilidades especiales de los

profesores, pues para educar, ellos deben tener recursos de reflexión y de acción con los estudiantes en una convivencia en la que no se vean atemorizados, y esto solamente se logra si los educadores se respetan a sí mismo y por ende al alumnado.

3.3. Teoría de los Sistemas

Bertalanffy (1968) establece que la *Teoría General de Sistemas* (TGS) tiene principios que organizan y regulan los sistemas, en donde el orden y el desorden son elementos complementarios. Para él, un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre ellos y con su entorno. Cada elemento se estudia aisladamente, pero sólo adquiere significado cuando éste es considerado parte integrante de un todo. Es decir, que esta teoría no va de sistemas de clase más o menos especial, sino de principios universales aplicables a los sistemas en general. Esta teoría nos ayuda a buscar principios aplicables a sistemas en general, sean de naturaleza física, biológica o sociológica, a través de modelos, principios y leyes que se adaptan a sistemas generalizados. Se pone mucha atención a la organización, a las relaciones circulares y a los hechos en el contexto en el cual se desenvuelven.

Conceptos de organización, totalidad, dirección, teleología y diferenciación son usados en las ciencias biológicas, del comportamiento y sociales. De hecho, las necesitamos para analizar los grupos sociales en los que se desenvuelven los seres humanos. Por lo que esta teoría es capaz de dar definiciones exactas de los conceptos antes mencionados y de someterlos a análisis cuantitativos.

La TGS tiene algunos enfoques tales como la teoría de la información, la cibernética, las teorías de los juegos, la decisión y las redes, los modelos estocásticos, la investigación de operaciones –entre las más importantes-; sin embargo, el hecho de que las ecuaciones diferenciales cubran vastas arcas en las ciencias físicas, biológicas, económicas, y probablemente también las ciencias del

comportamiento, las hace vía apropiada de acceso al estudio de los sistemas generalizados.

Por otro lado Maturana (1995), habló de “sistema” como unidad compleja que tiene dos componentes:

1. Una organización, relación entre los diferentes componentes
2. Una estructura, que es la formación espacial de estas unidades de acción conjunta.

Maturana afirma que los seres humanos somos capaces de sobreponernos al dolor, heridas o trastornos y conseguir equilibrio, lo que hace que la organización se sostenga. Al ser el pensamiento sistémico circular nos ayuda a mirar el problema, reducirlo a una parte y aplicar una solución, buscar buenos y malos, y culpables, sin contemplar todos los factores que intervienen en un fenómeno. Lo que implica que la TGS pone la mirada en la acción recíproca en cualquier grupo humano.

3.4. Definición de Consejería Estudiantil

Para tener una idea general de lo que es la Consejería Estudiantil se plantearán las siguientes definiciones:

“Es el proceso en el que se atienden consultas breves de los estudiantes en asuntos de rutina académica o administrativa”, (Pineda& Pedraza, 2011, p. 30).

“Es una instancia de orientación basada en procesos de comunicación permanente (consejeros, docentes y estudiantes), con el fin de identificar necesidades y llevar a cabo acciones que favorezcan el desarrollo integral, la calidad y la permanencia en la Facultad, así como, la consolidación de una

actitud de compromiso en el proceso formativo, profesional y social del estudiante”, (Benavides, Borda & Durán, 2002, p. 22).

“Es un proceso mediador y de soporte para facilitar la adaptación del estudiante a la vida universitaria. La Consejería está orientada a buscar el logro de la autonomía de los estudiantes con la consiguiente disminución de la acción del consejero en el transcurrir académico”, (Giraldo & Naranjo, 2008, p. 105).

“El acompañamiento es definido como la función que implica empatía con la situación del sujeto consultante, la cual, si bien puede tener diferentes grados según quien acompaña y la situación de la que se trate, el que acompaña nunca pierde su función operativa ante la situación que le acontece al consultante. Se trata de ‘estar como’ el consultante, de brindarle compañía operativa, más no de resolver por él. Asimismo, quien acompaña, en su tarea de ser operativo no debe obviar el contexto que a su vez ‘acompaña’ al consultante (contexto social, económico, afectivo, emocional, legal, etc.)”, (Dorony, 2004, p. 9).

“Consejería es facilitar el ajuste del estudiante a través del contacto personal con un Consejero. Por lo tanto, es esencial que el Consejero/a tenga información confiable y significativa concerniente a las características del comportamiento del estudiante”, (Bell, 1935, p. 1).

“La Consejería Estudiantil surge para colaborar en la labor de orientación y apoyo a los estudiantes durante el proceso de su formación”, (González & Romo, 2007, pp. 25-26).

Pensamos que la *Consejería Estudiantil* es un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, en el cual un consejero, profesionalmente competente, con habilidades y conocimiento sobre orientación y técnicas de abordaje dentro de contextos no clínicos de atención, busca asistir a los educandos por medio de métodos apropiados a sus necesidades, para que

aprendan más acerca de si mismos y se acepten; de esta forma, resolverían sus problemas y serían más productivos en su vida estudiantil.

3.5. Definición de Consejero

A continuación se detallarán algunas definiciones de *Consejero* según diferentes teorías de Consejería:

- **Teoría del psicoanálisis**

El rol del Consejero es estimular el desarrollo de transferencia, dando al paciente un sentido de seguridad y aceptación. El paciente libremente explora el material y experiencias traumáticas de su pasado; además cuenta con la habilidad de tener una visión clara para trabajar a través de asuntos no resueltos. El Consejero es un experto, que interpreta al paciente.

- **Psicología Individual**

El Consejero es un experto, profesor y modelo pues ayuda al paciente a explorar pensamientos conscientes, creencias y comportamientos lógicos que no son de mayor interés o de conveniencia social para él. La relación paciente-consejero es de igual a igual compartiendo visiones, impresiones, opiniones y sentimientos para promover la relación terapéutica. La terapia es muy cognitiva con énfasis en la investigación de la dificultad lógica y empoderamiento del paciente para tomar responsabilidad de cambios a través de un proceso re-educacional. El Consejero estimula al paciente a comportarse ‘como si’ él fuera quien sabe, y a menudo le provee de ‘tareas’ a realizar fuera de las sesiones.

- **Person-Centered**

A. El Consejero establece un ambiente donde el paciente es libre de inquirir cualquier aspecto de sí mismo. El trabajo del consejero es

facilitar la exploración a través de una relación Tú-Yo de respeto, empatía y calidez incondicional.

- B. El Consejero centrado en la persona usa pruebas psicológicas como elemento principal. Las pruebas Q-tipo son, a veces, aplicadas en la valoración. Una serie de oraciones escritas en tarjetas, con descripciones personales, (por ejemplo, Yo soy capaz. Yo soy independiente. Yo soy valioso), sirven al paciente para que lea y organice cada una de las oraciones en grupos, desde el que más le gusta hasta el que menos le gusta. El paciente reorganiza las tarjetas en lo que a él le gustaría ser. Los Q-ordenados dan una indicación de la incongruencia entre lo percibido como real y el ideal del ser.
- C. El uso de categoría de diagnóstico es disuadido como incompatible con la visión del individuo como único. El diagnóstico coloca al Consejero en una posición de autoridad e impone un plan de tratamiento.

- **Consultoría existencial**

- A. Cada paciente es considerado una exclusiva relación con el consejero enfocando en ser auténtico con el paciente y entrando en una profunda relación de compartir.
- B. El Consejero modela como ser auténtico, para darse cuenta del potencial personal, y toma decisiones con énfasis en mutualidad, totalidad y crecimiento.
- C. Los Consejeros existenciales no diagnostican, ni aplican modelos de valoración.

- **E. Gestalt**

- A. El Consejero crea un ambiente para que el paciente explore sus necesidades a fin de crecer.
- B. El Consejero está con el paciente en el “aquí” y en el “ahora” involucrándose personal y honestamente.

C. El consejero ayuda al cliente a enfocarse en bloquear energía para usarla positivamente.

D. El Consejero también ayuda al paciente a discernir patrones de vida.

E. Terapia Racional-Emotiva

A. Los Consejeros son directos y activos en su enseñanza y en el corregir los conocimientos del paciente.

B. Un buen Consejero debe ser brillante, con amplio conocimiento, empático, persistente, científico, interesado en ayudar a otros y hacer uso de la terapia racional-emotiva en sus vidas personales.

F. Análisis Transaccional

A. El Consejero es un profesor de análisis transaccional con lenguaje único.

B. El Consejero acuerda con el paciente los cambios que ellos desean.

G. Teorías de comportamiento

A. Los roles del Consejero de comportamiento son varias e incluyen ser consultor y facilitador.

B. El Consejero es activo y puede supervisar a otras personas en el ambiente del paciente para conseguir los objetivos de la terapia.

C. Los Consejeros que utilizan el aprendizaje social alcanzan a modelar el comportamiento deseado, mientras que los consejeros condicionados a responder y operar son más directivos y perspectivas en su aproximación a los objetivos de la terapia.

D. El empleo de pruebas y diagnósticos varían de gran manera entre los Consejeros de comportamiento para conseguir los objetivos de la terapia.

H. Terapia de la realidad

A. El Consejero es un profesor y un modelo para el paciente.

- B. El Consejero crea una atmósfera de aceptación y calidez para ayudar al paciente a enfocarse en el control de pensamientos y acciones.
- C. El enfoque de la terapia está en el comportamiento de lo que el paciente necesita o desea para cambiar y cómo hacerlo de una manera positiva.
- D. La terapia de la realidad generalmente no usa técnicas formales de evaluación o categorías de diagnóstico. (Corey, 2009)

Afirmamos que, el Consejero es quien permite al estudiante determinar el contenido, la dirección e incluso dar la pauta de la conversación. Los Consejeros son los motivadores del educando para que exprese lo que siente y quiere.

3.6. Definición de bienestar estudiantil

El bienestar estudiantil es integral desde el punto de vista humano e institucional, tiene en cuenta las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de las personas y los diferentes estamentos, momentos y etapas del ciclo de la vida cotidiana de la universidad y sus integrantes.

El bienestar estudiantil contribuye con el desarrollo humano a la formación y calidad de vida de los estudiantes, incluyendo la realización de las múltiples capacidades en todas las dimensiones de su ser dentro de la sociedad, partiendo de tres dimensiones:

- a. **Formación Integral:** Contribuir plenamente al desarrollo de las dimensiones del ser humano en el contexto de la vida institucional y su proyección a la sociedad.
- b. **Calidad de Vida:** Propiciar la satisfacción de necesidades trascendiendo al desarrollo de la persona y a la realización de sus múltiples potencialidades.

Vivir bien equivale a tener una vida digna y de calidad. Este es un principio básico del bienestar universitario.

- c. **Construcción de Comunidad:** La promoción del bienestar de la comunidad institucional debe estar ligada al Proyecto Institucional y a la Misión de la Universidad (la comunidad que aprende, que enseña, que investiga, que aplica el conocimiento). Requiere, por tanto, de condiciones que hagan esto posible, por una parte; y por otra, que la realización de todas estas actividades contribuyan al desarrollo integral de las personas que forman la comunidad universitaria y su proyección en la sociedad.

Según lo expuesto anteriormente, el *Bienestar Universitario* trasciende la vida educacional superior, cotidianidad y sus miembros, puesto que su misión se encamina al desarrollo integral de la comunidad educativa en un medio ambiente que facilita la promoción del ser humano, (González, 2008).

3.7. Definición de permanencia

“Es la persistencia de los estudiantes en un programa de estudios hasta lograr su título”, (Himmel, 2002).

“Es el equilibrio que el estudiante encuentra en la universidad cuando ésta combina factores académicos, sociales e institucionales que se encuentran en constante fortalecimiento”, (Díaz, 2008).

“Conjunto de acciones que contribuyen a la consolidación del ingreso a carrera (matrícula) por parte del estudiante y a la continuación satisfactoria hasta la conclusión del plan de estudio”, (Regueyra & Rojas, 2011).

Ratificamos que la permanencia de los estudiantes en la universidad depende de las competencias que éstos adquieren durante su vida estudiantil, especialmente durante el primer año de instrucción.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

En este capítulo se desarrolla la metodología adoptada para nuestra investigación.

4.1. Enfoque de Investigación

Esta investigación es de nivel exploratorio por tanto no supone la validación de ninguna hipótesis, y su objetivo principal es caracterizar el programa de Consejería Estudiantil y evidenciar su aporte a la comunidad universitaria, la cual tendrá un enfoque cuantitativo y cualitativo. En la primera fase se utilizó metodología de corte cuantitativo para diseñar una encuesta con el fin de describir las principales variables que intervienen en el objeto de estudio.

En la segunda fase, cualitativa, utilizando los resultados de la encuesta, se aplicó el enfoque de la teoría fundamentada que es una forma de hacer análisis. De la Cuesta (1998), considera que su objetivo es el de generar teoría a partir de textos recogidos en contextos naturales y sus hallazgos son formulaciones teóricas de la realidad.

Strauss (1970), define sus procedimientos básicos en: Recogida de datos, codificación y reflexión analítica en notas. Para elaborar la teoría, es fundamental que se descubran, construyan y relacionen las categorías encontradas; estas constituyen el elemento conceptual de la teoría y muestran las relaciones entre ellas y los datos.

Los datos se recogen con base en el muestreo teórico, el cual, a decir de Glasser y Strauss (1967), es el medio o sistema por el que el investigador decide con fundamento analítico, qué datos buscar y registrar. Por ello, la reunión de datos en la investigación etnográfica debe ser guiada por una teoría de diseño emergente, pues estos escenarios y medios pueden cambiar en la medida que se descubre nueva información.

4.2. Universo y muestra

El universo de estudio estará formado por los estudiantes de las carreras de Gestión Empresarial y de Lengua Inglesa de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

La muestra se extrajo por conveniencia de las investigadoras, mediante selección de informantes típicos, estudiantes de las carreras previamente mencionadas, conocedores del problema de investigación ya que están informados y/o han utilizado el servicio de consejería brindado por la UCSG.

Para la encuesta fue empleada la siguiente fórmula con el fin de determinar el tamaño de la muestra para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

La muestra quedó formada por 182 sujetos de estudio y los criterios de selección fueron los siguientes:

- a. Ser estudiante de la Universidad Católica de Guayaquil.
- b. Estar matriculado en 2do. Ciclo.
- c. Estar matriculado en 7mo. Ciclo.

Tabla 1: Conformación de la muestra

CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL		CARRERA DE LENGUA INGLESA	
Alumnos del segundo semestre	118	Alumnos del segundo semestre	10
Alumnos del séptimo semestre	47	Alumnos del séptimo semestre	7

Adicionalmente, se entrevistó a dos consejeros, dos directores de las carreras, y a los estudiantes que accedieron, previamente, a participar en ella. De un total de 650 estudiantes en las carreras de Gestión Empresarial Internacional y en Lengua Inglesa, 182 fueron encuestados. Por lo tanto, la muestra es, estadísticamente, significativa.

Como variables se establecieron las siguientes:

Variable independiente: “Consejería Estudiantil”

Variable dependiente: “Permanencia de los estudiantes en la institución”

“Acompañamiento emocional”

4.3. Procedimiento de recolección de datos

Primera Fase: Cuantitativa

Para la recolección de los datos se utilizó en la primera fase de naturaleza cuantitativa la técnica de la encuesta empleando un cuestionario estructurado con el objetivo de estandarizar las respuestas.

4.3.1. Construcción del instrumento de medición para la encuesta

La encuesta diseñada por las maestrantes se organizó en torno a las variables mencionadas previamente; primero, la variable independiente relacionada con la Consejería Estudiantil; y segundo, las variables dependiente referente a la permanencia en la UCSG y al acompañamiento emocional. Consta de tres secciones:

Sección 100. Datos personales

Sección 200: Asistencia a la Consejería Estudiantil

Sección 300: Permanencia en la UCSG

La encuesta tuvo dieciséis preguntas. La primera sección consta de cinco preguntas; la segunda de siete; y la tercera de cuatro, en la cual se les pide a los

estudiantes escribir sus datos en caso de querer participar en las entrevistas posteriores. De las cuales catorce preguntas fueron cerradas y dos alternativas. Los puntos que constan en la encuesta guardan relación con los objetivos específicos de la tesis.

El cuestionario para la encuesta fue diseñado por las maestrantes, tomando en cuenta las variables que se verifican a continuación:

Variable 1. Consejería Estudiantil

Tabla 2: Diseño de cuestionario: Variable 1

Variable	Indicadores	Preguntas
Sexo	Masculino Femenino	Información personal
Edad	Menor a 18 años 18 – 21 años 22 – 25 años 26 – 29 años Mayor a 29 años	¿Qué edad tiene?
Estado civil	Soltero Casado Divorciado Viudo Unión libre	Información general
Unidad educativa	Colegio privado Colegio público Fiscomisional	¿Dónde estudió?
Asistencia a Consejería Estudiantil	Sí No	¿Conoce usted sobre la Consejería Estudiantil?
Conocimiento de consejería estudiantil	Anuncio en la facultad Profesores Directivos Secretarías Asociación de estudiantes Consejeros estudiantiles Alumnos	¿Cómo conoció de este servicio?
Satisfacción	Sí No	¿Se siente satisfecho de haber participado en este programa?

Asistencia	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	¿Asistió usted a las sesiones de Consultoría en forma regular?
Participación de la familia	Sí No	¿Su familia asistió en alguna ocasión a una de ellas?
Calificación	Muy buena Buena Satisfactoria Poco satisfactoria	¿Cómo calificaría la Consultoría Estudiantil?
Sugerencia	Sí No	¿Recomendaría a sus compañeros asistir a la Consejería Estudiantil?

Variable 2. Permanencia en la UCSG

Tabla 3: Diseño del cuestionario: Variable 2

Variable	Indicador	Pregunta
Apoyo estudiantil	Sí No	¿Considera que este tipo de programa son de ayuda para los estudiantes?
Consejería a futuro	Sí No	¿De tener un problema futuro, consideraría asistir a una nueva Consejería?
Entrevista personal	Sí No	¿Estaría usted dispuesto a ser parte de una entrevista personal?

4.4. Procedimiento recolección de datos

Segunda fase: Cualitativa

Posteriormente, a partir de los datos obtenidos en la encuesta, se diseñó un guión de entrevista semi-estructurado para permitir la libertad al entrevistado de contestar

abiertamente las preguntas, y lograr que surjan elementos u objetivos emergentes para profundizar en la investigación.

Las entrevistas a los directores de carrera se realizaron por separado y en diferentes fechas. Al Director de Lengua Inglesa se lo entrevistó en su oficina el martes 13 de diciembre de 2011. El Director de Gestión Empresarial fue entrevistado en su oficina el miércoles 21 de diciembre de 2011.

La entrevista al Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano, quien lidera y guía a las consejeras estudiantiles, se llevó a cabo en el despacho del mismo, ubicado en el Departamento de Bienestar Universitario, el día 19 de diciembre de 2012, a las 14h30.

Las entrevistas a las consejeras también se hicieron por separado y en diversas fechas. Conversamos con la Consejera asignada a la Facultad de Ciencias Económicas, se la entrevistó el 22 de diciembre de 2011, en el lugar que la Facultad le ha señalado. Y, a la Consejera de la Facultad de Artes y Humanidades, el 11 de enero de 2012, en el Departamento de Bienestar Universitario.

Las maestrantes realizaron las encuestas con permiso de los profesores que tienen sus cátedras de Inglés en la carrera de Gestión Empresarial y de Lengua Inglesa. La razón de haber escogido aquella hora, se debió a la cercanía que se tiene con los docentes. En algunos casos los maestros nos solicitaron las encuestas para que los jóvenes contestaran por escrito, en otros, les explicamos la situación a los estudiantes quienes procedieron a responder el cuestionario.

Una vez concluida la fase de encuestar, se procedió al ingreso de datos y al análisis comparativo de los resultados, que fue realizado mediante el uso del paquete informático para investigación cuantitativa, SPSS Statistics.

Finalmente, se procedió a la entrevista con los alumnos que voluntariamente quisieron participar en estas. Las transcripciones se encuentran adjuntas en los anexos de esta tesis.

4.4.1. Construcción del instrumento de medición para entrevistas de profundidad

Con la finalidad de obtener datos más detallados para la investigación y de esa manera crear nuestros propios criterios fue necesario un contacto personal con los directamente implicados en este proceso, los consejeros estudiantiles y su respectivo jefe, estudiantes que han participado de este programa y los que no lo han hecho; además de los directores de las carreras con los que se trabajó. Utilizamos la técnica de la entrevista en profundidad, la cual fue previamente anunciada y acordada con cada uno de los entrevistados.

Las cinco entrevistas fueron diseñadas de acuerdo a los objetivos específicos de nuestro trabajo de tesis, es decir, determinar las situaciones que con mayor frecuencia se manejan en las consejerías estudiantiles y su relación para ayudar en la permanencia de los estudiantes en la universidad; describir las experiencias de los educandos en el programa de Consejería Estudiantil asociadas con su permanencia en su carrera; distinguir las principales estrategias utilizadas por los consejeros e identificar cuáles aportaron al bienestar y la permanencia de los estudiantes de la UCSG; reconocer las formas en que la Dirección de las carreras de Lengua Inglesa y de Gestión empresarial han aportado al posicionamiento del programa de CE.

Las entrevistas se llevaron a cabo por las dos maestrantes las cuales fueron grabadas en una grabadora digital y transcritas a un archivo electrónico para proceder a su respectivo análisis.

A continuación en las siguientes tablas se detalla la elaboración de las preguntas de cada una de las entrevistas incluyendo variables y categorías.

Consejeros Estudiantiles

Tabla 4: Construcción - Guión de entrevistas: Consejeros Estudiantiles

Variables	Categorías	Preguntas para el instrumento
Dirección de Bienestar Universitario	Proceso de Consejerías Estudiantiles	¿Cómo se relaciona el Departamento de Bienestar Universitario con las Consejerías?
Organización del programa de Consejería	1. Metas claras y objetivos cumplidos 2. Cambios en el programa	¿Qué resultados se han obtenido desde la implementación del programa? ¿Qué cambios, si hay alguno, se han realizado sobre la propuesta original?
Dificultades individuales de los estudiantes	1. Stress 2. Baja estima 3. Miedo 4. Duda	¿Quién hace la selección de los estudiantes para que asistan a las Consejerías? Una vez hecha la selección ¿Cómo abordan los problemas que los estudiantes tienen? ¿Cuáles son los problemas personales que enfrentan con mayor frecuencia?
Problemas académicos de los estudiantes	1. Inadecuado nivel de conocimiento 2. Inadecuado nivel de concentración. 3. Desconocimiento de técnicas de estudio	¿Qué procesos se llevan a cabo al detectar problemas en el área académica de los estudiantes?
Problemas económicos de los estudiantes	1. Pérdida de empleo de padres 2. Pérdida de empleo del estudiante	¿Qué acciones se toman cuando surgen problemas económicos? ¿Cómo lograron superar sus dificultades?
Permanencia de los estudiantes	1. Casos estudiantiles	Al final del proceso, ¿estos estudiantes permanecieron en la UCSG? ¿Podría darnos información sobre algún caso estudiantil específico?

Estudiantes de los primeros semestres

Tabla 5: Construcción - Guión de entrevista: Estudiantes Primeros Semestres

Variables	Categorías	Preguntas para el instrumento
Programa de Consejerías	1.Bienestar Universitario 2.Consejerías Estudiantiles	¿Qué servicios ofrece el Departamento de Bienestar Universitario de la UCSG? ¿Cómo conoció acerca del programa de Consejerías? ¿Cómo y cuándo se dio su primera sesión con el Consejero estudiantil? ¿Cómo coordinó sus sesiones con el Consejero estudiantil?
Dificultades personales	1.Psicológicos 2.Académicos 3.Económicos	¿Cuál es su opinión en cuanto al trato recibido de parte de las consejeras estudiantiles? ¿Cómo le sirvieron las sesiones de Consejería para sobrellevar sus vicisitudes personales? ¿Cómo fueron tratados sus problemas académicos? ¿Qué tipo de ayuda recibió de parte de los Consejeros cuando se le presentaron dificultades económicas?
Perspectivas	Permanencia en la UCSG	¿Qué circunstancias lo llevarían a dejar de estudiar su carrera? ¿En caso de llegar a tener futuros problemas, volvería a solicitar sesiones con los Consejeros estudiantiles?

Estudiantes de los últimos semestres

Tabla 6: Construcción - Guión entrevista: Estudiante Últimos Semestres

Variables	Categorías	Preguntas para el instrumento
Programa de Consejerías	1.Bienestar Universitario 2.Consejerías Estudiantiles	¿Qué servicios ofrece el Departamento de Bienestar Universitario? ¿Cómo los conocieron? ¿Han hecho uso de la Consejería Estudiantil? ¿Conoce a la consejera de su Facultad?
Dificultades personales	1.Psicológicos 2.Económicos 3.Académicos	¿Qué tipo de dificultades ha enfrentado durante su permanencia en la UCSG? ¿De qué manera, cree usted, le habría ayudado la Consejería Estudiantil?
Perspectivas	Permanencia en la UCSG	¿Qué haría usted en caso de enfrentar algún tipo de dificultad personal? ¿Qué sugerencia haría para mejorar el programa de CE en la UCSG?

Directores de carreras

Tabla 7: Construcción - Guión de entrevista: Directores Carrera

Variables	Categorías	Preguntas para el instrumento
Bienestar universitario	Objetivos	¿Qué sabe usted del Departamento de Bienestar Universitario en las Consejerías?
Extensión del programa de Consejería	Difusión	Desde su punto de vista ¿qué otros métodos de difusión serían útiles para promocionar el programa de CE? ¿Qué se ha hecho en su carrera para dar a conocer de este servicio a los alumnos? En su opinión, ¿cómo apoyan usted, como Director de carrera, y las demás autoridades de la UCSG a este programa?
Trayectoria	Resultados	¿Podría contarnos de algún caso específico de estudiantes ayudados por la CE? ¿Qué opina usted de la CE? ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio brindado a los estudiantes?

Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano

Tabla 8: Construcción - Guión de entrevistas: Jefe de los Consejeros

Variables	Categorías	Preguntas para el instrumento
Dirección de Bienestar Universitario	Proceso de Consejerías Estudiantiles	¿Cómo se relaciona el Departamento de Bienestar universitario con las Consejerías?
Organización del programa de Consejería	1. Metas claras y objetivos cumplidos 2. Cambios en el programa	¿Qué cambios, si hay alguno, se han realizado sobre la propuesta original? ¿Qué resultados se han obtenido desde la implementación del programa?
Dificultades individuales de los estudiantes	1. Stress 2. Baja estima 3. Miedo 4. Duda	¿Quién hace la selección de los estudiantes para que asistan a las consejerías? Una vez hecha esta selección, ¿cómo abordan los problemas de los estudiantes? ¿Cuáles son los problemas personales que con más frecuencia enfrentan?
Problemas académicos de los estudiantes	1. Inadecuado nivel de conocimiento 2. Inadecuado nivel de concentración. 3. Desconocimiento de técnicas de estudio	¿Qué procesos se llevan a cabo al detectar problemas en el área académica y personal de los estudiantes?
Problemas económicos de los estudiantes	1. Pérdida de empleo de padres 2. Pérdida de empleo del Estudiante	¿Qué acciones se toman cuando surgen problemas económicos?

<p>Permanencia de los/ estudiantes</p>	<p>Casos estudiantiles</p>	<p>¿Podrían informarnos y documentar sobre algunos de los casos y las actividades que se han trabajado en los dos últimos años en la Consejería Estudiantil? Después de estas actividades, ¿lograron los estudiantes superar sus dificultades? Al final del proceso, ¿los estudiantes involucrados en la Consejería Estudiantil permanecieron en la UCSG?</p>
--	----------------------------	---

CAPÍTULO V

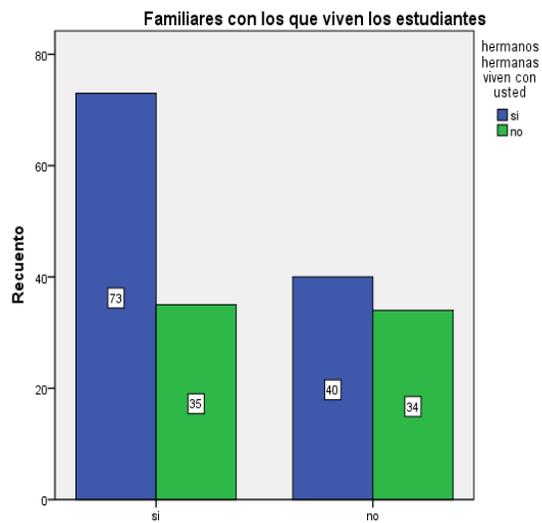
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Situaciones que con mayor frecuencia se trabajan en las consejerías estudiantiles y su relación con la permanencia de los estudiantes

La Consejería Estudiantil en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil busca que el estudiante se relacione con otros miembros de la comunidad universitaria y cambie su conducta. La Consejería se concibe como la intervención que se construye en un contexto profesional donde la interacción entre alumno y consejero, es determinada por la solicitud de ayuda y/o servicio.

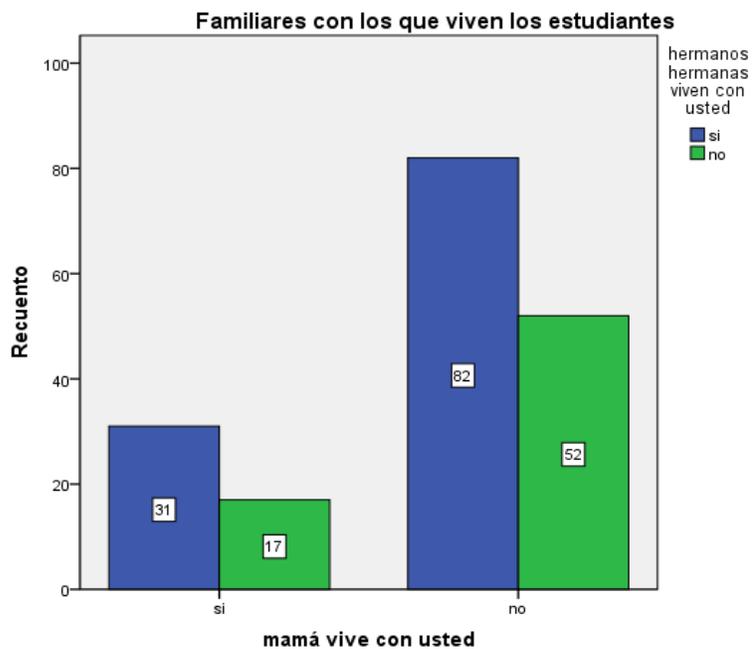
Según la Consejera de Economía los problemas que ella ha registrado son: anorexia, bulimia, dificultades familiares o con las parejas, como divorcios, o problemas económicos; siendo el más común el periodo de adaptación de los alumnos de provincias que vienen a vivir en Guayaquil.

Gráfico 1: Familia



Fuente: Acosta-Jarrín/2012

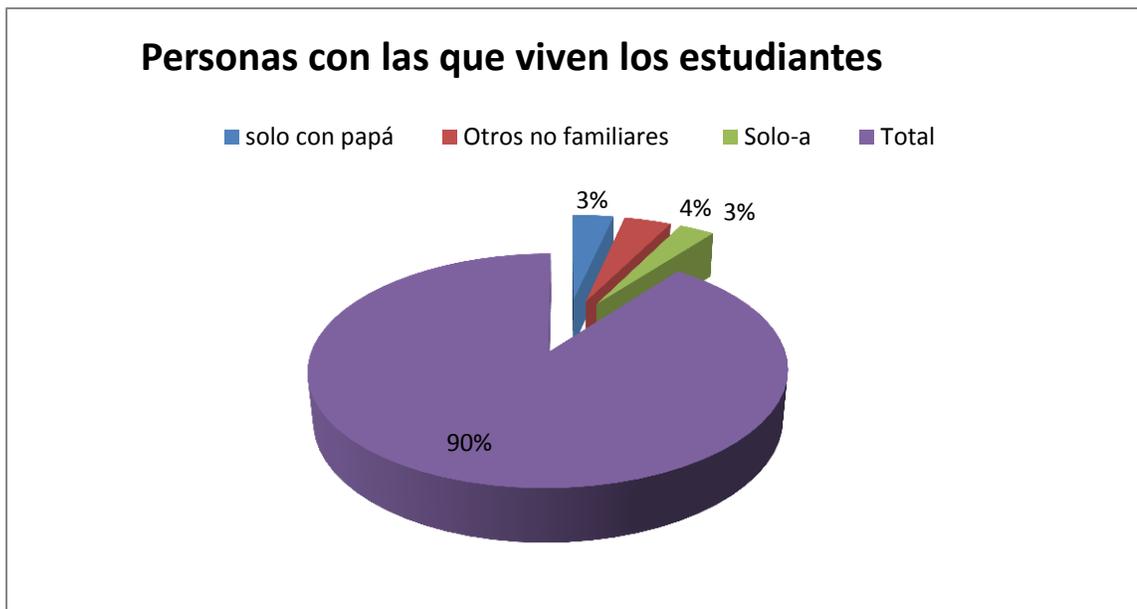
Gráfico 2: Familia



Fuente: Acosta/Jarrín

F

Gráfico 2: Familia



Fuente: Acosta/Jarrín

Con este análisis determinamos que la mayor parte de la muestra encuestada, representada por el 40%, corresponde a estudiantes que viven con su familia, y el resto se encuentran viviendo sólo con la madre o el padre y hermanos, o con los abuelos; tíos, u otros no familiares. Al igual que los alumnos que viven solos, separados de su ambiente familiar; incluyendo un caso único donde el estudiante manifiesta vivir junto a su pareja.

La Consejera de la Facultad de Economía añadió, que ellas llevan un registro en donde apuntan los datos personales del estudiante, el motivo de la consulta, en conjunto con el proceso de la misma, además, de la respectiva firma del alumno. Cada mes, realizan un informe de cuantos jóvenes han atendido que es enviado al Director de la carrera, al Decano de la Facultad, y luego al Departamento de Desarrollo Humano.

Una de las consejeras, expresó: *“Por lo general, por nuestro cargo tenemos un límite pero aquí hay otras estancias donde los podemos derivar si es que la dificultad emocional ya es muy fuerte”*. Es importante anotar que las dos Consejeras Estudiantiles hacen la derivación de los estudiantes a las estancias pertinentes en caso de que el problema sea de índole bastante delicada o que la solución al mismo esté fuera de sus límites, por ejemplo, si la dificultad emocional ya es muy fuerte se lo deriva al Departamento de Psicología cuya atención a los alumnos es gratuita; o si es algún inconveniente con el docente se trabaja con los involucrados directos. Además del Director de carrera y Coordinador académico para evitar que el percance trascienda a más.

Desde el punto de vista de la equifinalidad, los seres humanos podemos tener diferentes causas que nos conduzcan a una situación deseada o indeseada, y de cierta manera dirigir todos nuestros esfuerzos para alcanzar una meta establecida. En el caso del servicio de Consejería Estudiantil, los consejeros indagan las posibles causas del desequilibrio emocional del estudiante con el único y claro objetivo de encaminarlo hacia una posible solución a su problema.

En lo académico, la Consejera de la Facultad de Artes y Humanidades nos manifestó: *“Si nos damos cuenta que su situación personal está influyendo en lo académico, lo que hacemos es trabajar con la asesora pedagógica en conjunto, como que nos repartiéramos el trabajo”*, así es que, las consejeras al ser notificadas de cierto alumno con problemas en alguna materia o en el caso de que ellos se acerquen personalmente a pedirles ayuda, ellas trabajan en equipo con las asesoras pedagógicas o los derivan a ellas porque en muchos de los casos los estudiantes bajan su rendimiento debido a algún problema personal que los afecta y debido a esto las consejeras y las asesoras distribuyen la labor, una se enfoca en el área emocional y la otra en lo académico, así en conjunto logran sacar adelante al estudiante y que sobrelleve sus dificultades con éxito.

La Consejera de la Facultad de Economía afirmó: *“La Asesora Pedagógica y yo trabajamos en conjunto para lograr que los estudiantes superen sus dificultades y de esta manera mantener un alto nivel de permanencia basándonos no solo en lo académico sino también en su bienestar emocional”*, ya que no se puede tratar a un individuo como partes separadas e independientes una de otra, el ser humano es un todo altamente complejo y parcialmente integrado, (Martínez, 2009).

Para realizar este trabajo, el Consejero debe desarrollar algunas habilidades que le permitan implementar estrategias de intervención necesarias y así lograr el cambio deseado en el estudiante. Debe poseer la habilidad de trascender el rol asignado por su disciplina y la organización donde trabaja, y asumir su propia dirección y responsabilidad en la ayuda que el estudiante necesita, (Estupiñán, 1992).

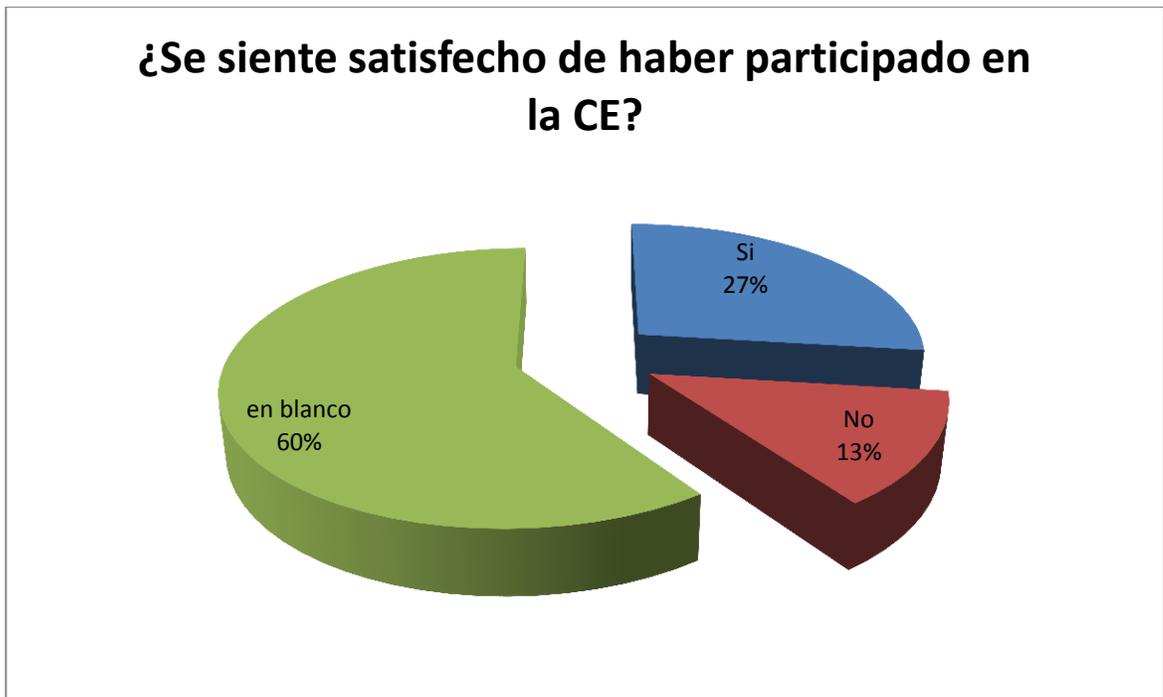
Los alumnos entrevistados de los últimos semestres no han hecho uso de la CE, pero sí conocen a la consejera estudiantil de su facultad, aunque sea de vista, porque de nombre muchos no la recuerdan, ya que fue presentada en su primer semestre en la Universidad. Uno de los estudiantes, dijo: *“Yo creo que han tenido buena promoción con lo que es lo económico, como la pensión diferenciada y si optaría hablar con ella en caso de necesitarla”* en su mayoría los estudiantes opinan que la ayuda ofrecida

por parte de la Consejera es muy valiosa en la guía y orientación que les brindan a ellos durante la búsqueda de los diferentes servicios universitarios, pero que los problemas personales prefieren guardarlos y compartirlos con personas más cercanas. Y que en caso de necesitar algún tipo de ayuda de parte de la Consejera estudiantil, sin dudar lo pedirían.

Uno de los alumnos de la Facultad de Artes y Humanidades dijo *“Nos dimos cuenta desde la primera clase que es una persona humilde y que podíamos contar con ella en lo que sea”* así es que según esta y otras percepciones de los alumnos entrevistados, el trato brindado a ellos por las consejeras estudiantiles ha sido cálido, amistoso, confiable y sobre todo les guardan excelentes consideraciones ya que tratan de buscar la solución a sus problemas aun cuando estos no sean de su competencia. En muchas ocasiones las Consejeras se encargan de derivarlos a los departamentos pertinentes, ejemplo, cuando los estudiantes las buscan por problemas académicos inmediatamente ellas los envían a la asesora pedagógica de la Facultad y trabajan en conjunto para lograr que los estudiantes superen sus vicisitudes y de esta manera mantener un alto nivel de permanencia de los estudiantes basándose no sólo en lo académico, sino también en su bienestar emocional.

De los estudiantes entrevistados, de los primeros semestres, sólo tres de ellos han estado a punto de retirarse de sus carreras, dos por problemas de flexibilidad en los horarios y otro por problemas económicos, uno de los problemas por los que las consejeras son más solicitadas y para el cual no pueden ser de mucha ayuda, porque ese aspecto va más allá de sus responsabilidades y obligaciones de su trabajo. Aunque muy a pesar de sus limitaciones, las consejeras han brindado las mejores opciones a los alumnos creando en ellos el deseo de volver a consultarlas de ser necesario para así despejar sus dudas y/o temores nos dijo una alumna de Lengua Inglesa: *“Yo sí estoy satisfecha de la universidad y de este departamento desde el pre nosotros recibimos información muy completa”*.

Gráfico 3: Nivel de satisfacción de la CE



Fuente: Acosta-Jarrín/2012

Esta respuesta conlleva a profundizar, mediante una entrevista en profundidad al equipo de Consejería Estudiantil, cuáles considerarían las temáticas o los casos en que podrían ubicar este 27% que se encuentra satisfecho, pudiendo ser aquellos estudiantes que buscaban apoyo emocional o en su defecto una guía para la resolución de problemáticas de naturaleza académico-administrativo.

5.2. Experiencias de los estudiantes en el programa de Consejería Estudiantil asociados con su permanencia en la carrera

Los estudiantes entrevistados, de los primeros semestres, comentaron que sus experiencias con las Consejeras Estudiantiles se han limitado a preguntar y a recibir información sobre los servicios que ofrece el Departamento de Bienestar Universitarios de la UCSG. Uno de ellos nos dijo: *“La primera sesión fue en primer*

semestre porque yo quería averiguar sobre las diferentes becas y que requisitos eran necesarios para obtenerla y la Consejera me proporcionó la información necesaria.” Otro estudiante nos comentó. “La primera sesión la tuvo mi mami con ella, porque quería saber sobre las becas que la Universidad ofrece a los estudiantes.” Por otro lado, un estudiante del primer semestre manifestó: “La primera vez que la consulté fue en el pre-universitario porque no estaba seguro de la carrera que había elegido, entonces ella me dio una charla de las ventajas y desventajas de seguir en la misma. Y luego la segunda vez fue el semestre pasado que le pedí información sobre la pensión diferenciada y la tercera vez fui a pedir ayuda para que me contacte con un tutor de francés.”

Por lo anteriormente expuesto, podemos concluir que los estudiantes entrevistados, de los primeros semestres, conocen de los servicios brindados por el Departamento de Bienestar Universitario, por ejemplo, pensión diferenciada, becas, bolsa de trabajo, y la Asesoría Pedagógica Estudiantil (APE), por la gestión realizada por las consejeras al ser requeridas por los estudiantes.

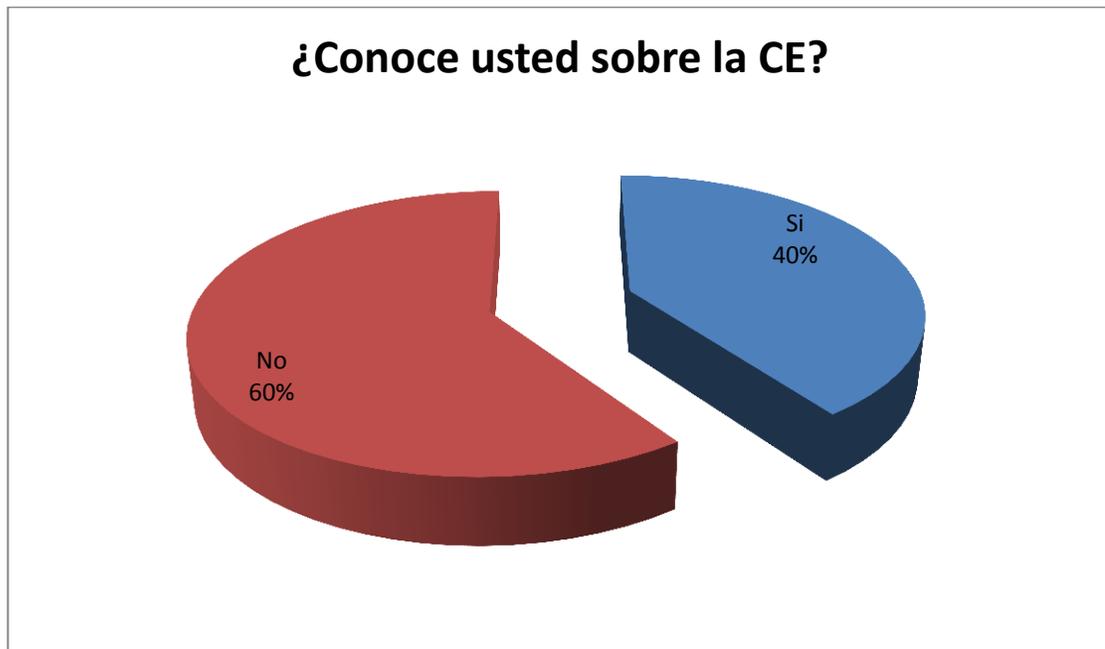
Uno de los estudiantes entrevistados dijo: *“La Consejera de Economía fue profesora mía en el Preuniversitario y siempre nos hablaba de los temas relacionados a los servicios que brinda la UCSG”*, lo que nos indica que el servicio de la CE fue dado a conocer por las mismas consejeras estudiantiles durante el curso Preuniversitario, en donde ellas impartían la cátedra de *Desarrollo Humano*, además de poner a la orden sus servicios y de darles a conocer su ubicación dentro de la Facultad.

Tabla 9: Como conocieron sobre la CE

Fuente de información	Frecuencia
Anuncios en la facultad	28
Profesores	27
Directivos	6
Secretarias	3
Asociación de estudiantes	8
Consejeros estudiantiles	9
Alumnos	18

Se destaca que la promoción del servicio de Consejería Estudiantil no está siendo debidamente promocionada por los distintos canales de difusión con los que cuenta la UCSG. En la actualidad, sabemos que la mayoría de los encuestados han conocido de este servicio por medio de afiches colocados en las respectivas facultades, seguido de los docentes y sus compañeros de clase. En menor rango se han informado, los alumnos, acerca de este beneficio por la Asociación de Estudiantes y los consejeros estudiantiles. Finalmente, en menor proporción, a través de las secretarias y directivos de las respectivas carreras.

Gráfico 5: Conocimiento sobre la CE



Fuente: Acosta-Jarrín/2012

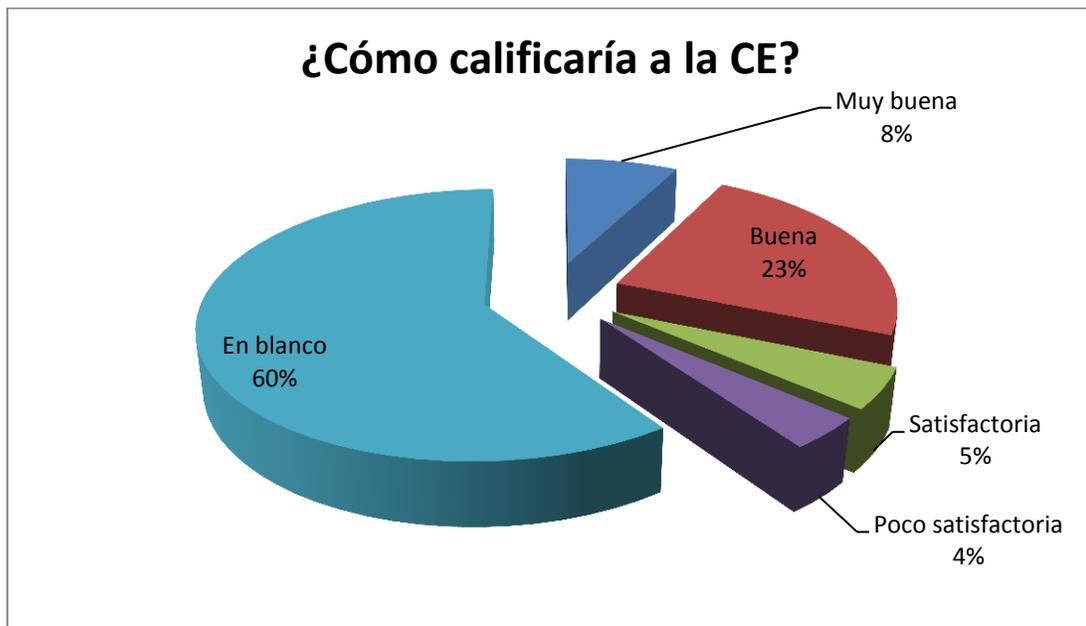
El hecho de que la mayor parte de los encuestados, que corresponden al 60%, nos indiquen desconocer la existencia de un servicio de acompañamiento diseñado exclusivamente para el público estudiantil, conlleva que éste debe fortalecerse, mediante el Departamento de Marketing y Comunicación de la UCSG. Las bondades que se obtienen de contar con ambientes de apoyo de aprendizaje, como lo es el acompañamiento que brinda la Consejería ante situaciones de tipo académico y emocional que se presentan en la vida estudiantil, estaría incrementando los beneficios e impacto en el bienestar integral del estudiantado.

Las sesiones con la consejera estudiantil fueron coordinadas en su mayoría por los mismos estudiantes acercándose a la oficina dentro de los horarios de atención o como en algunos casos esperando el tiempo necesario hasta ser atendidos. Otros sacaron cita llamándola a su celular y uno que otro espontáneamente al encontrarse con ella por los pasillos de la facultad. Cabe recalcar el caso de una estudiante cuya primera consulta fue realizada por el padre de familia, en este caso su madre, y posteriormente las siguientes sesiones fueron organizadas por ella misma. Todos ellos

hicieron uso de este servicio por diferentes motivos mientras cursaban el primero y/o segundo semestre de la carrera.

La mayoría de los estudiantes entrevistados que han hecho uso de la CE y también los que no han acudido, coinciden en afirmar que sí conocen a la Consejera de su facultad aunque sea de vista, aunque de nombre, muchos, no la recuerdan. Uno de los estudiantes dijo: *“Yo creo que han tenido buena promoción en lo que es lo económico, como la pensión diferenciada y sí optaría hablar con ella en caso de necesitarla”*. Con esta respuesta, confirmamos que la ayuda brindada por parte de la Consejera es muy valiosa en la guía y orientación hacia los educandos, durante la búsqueda de los diferentes servicios universitarios. Pero los problemas personales, ellos prefieren guardarlos y compartirlos con personas más cercanas.

Gráfico 6: Calificación de CE



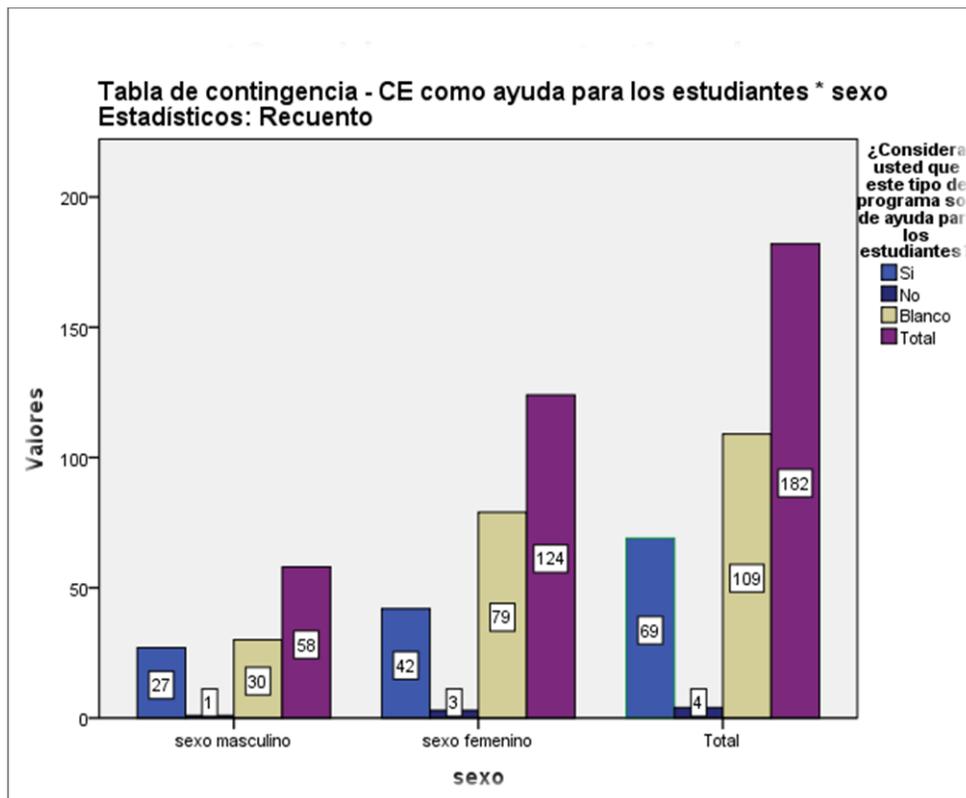
Fuente: Acosta-Jarrín/2012

El nivel de satisfacción por parte de los estudiantes sobre los servicios brindados por la CE coincide en que ambas consejeras desempeñan muy bien su labor. Como podemos corroborar en el gráfico, los encuestados procedieron a asignar una

calificación que corresponde a muy buena 8%; buena 23%; satisfactoria 5%; y poco satisfactoria 4%. Lo que indica que más de la mitad de los estudiantes que han participado en este programa se encuentran satisfechos con los resultados. Considerando el 60% de los educandos que no han participado del mismo.

Cabe resaltar que los alumnos de los últimos semestres que no tuvieron la oportunidad de hacer uso de este servicio durante los primeros años, hubieran deseado contar con este tipo de apoyo. Uno de los estudiantes entrevistados nos dio su punto de vista sobre la CE: *“Creo que debería de promocionarse más, darse a conocer, no solamente en el preuniversitario o en el primer ciclo como decían mis compañeros, sino que también estar ahí presentes con los chicos a medida que van avanzando en sus carreras”*.

Gráfico 7: La CE como ayuda estudiantil



Fuente: Acosta-Jarrín/2012

Desde la perspectiva de la Consejería Estudiantil de la UCSG como ayuda para el estudiantado de acuerdo al género de los encuestados, tenemos que el 42% de las mujeres opinan que sí es de mucha ayuda para los estudiantes que se encuentran atravesando situaciones embarazosas, ya sean estas de tipo emocional, académica o administrativa; mientras que sólo el 3% contestaron negativamente. Por otro lado, los hombres apoyan la labor de la CE, esto corresponden al 27%, y solamente el 1% no la creen necesaria. Es importante anotar que el 60% de los alumnos no han participado del programa.

Así que desde su experiencia, los estudiantes sugieren en primer lugar, mejorar la promoción por parte de los directivos de la UCSG para dar a conocer tan valioso beneficio, que podría ser a manera de charlas motivacionales en donde se logre captar la atención del alumnado. Además, de una mejor ubicación de los espacios que los Consejeros utilizan para sus sesiones, puesto que algunos de los estudiantes aún no saben dónde encontrarlos. En la actualidad ese problema ya se encuentra resuelto porque, tanto los Asesores Pedagógicos como las Consejeras Estudiantiles, cuentan con un espacio físico asignado en cada Facultad. Y por último, que cumpla a cabalidad la función para lo cual fue creada la CE, que es el brindar acompañamiento estudiantil a lo largo de todos los años que dure la carrera escogida por ellos.

5.3. Principales estrategias utilizadas por los consejeros que aportan al bienestar y la permanencia de los estudiantes

El acompañamiento que requieren los estudiantes durante su proceso de formación académica necesita de estrategias que contribuyan a su desarrollo, considerando que éstos son el centro del proceso educativo. Por tal motivo, resulta importante abordar la Consejería Estudiantil como un conjunto de destrezas que buscan reducir la soledad del estudiante a través de información y apoyo necesarios. Entre las estrategias que las consejeras utilizan para abordar a los estudiantes tenemos:

- Interacción con los estudiantes en la cátedra de “Desarrollo Humano”.

- Recibir a los estudiantes direccionados por los docentes y/o directores de las respectivas carreras.
- Trabajar en conjunto con la Asesoría Pedagógica
- Realización de conferencias y charlas sobre temas de interés estudiantil

Sobre algún protocolo que siguen para abordar los problemas que trae el estudiante, la Consejera de Artes y Humanidades nos afirmó no poseer ningún manual de procedimientos que les sirva de guía al tratar a educandos con dificultades de cualquier índole. Sin embargo, por su preparación profesional, como en su caso, psicóloga, conoce la forma de aplicar las estrategias previamente mencionadas a los distintos problemas que los jóvenes podrían estar experimentando.

De acuerdo a los conceptos básicos de la Teoría General de los Sistemas (TGS), los ambientes influyen sobre el comportamiento de un sistema que en la Consejería se relaciona con las situaciones que con mayor frecuencia se trabajan en ella. Según este aspecto los Consejeros clasifican los casos que reciben en tres ámbitos: ámbito afectivo, ámbito académico, y ámbito administrativo. Partiendo de aquí, podemos decir que los casos más tratados en la Consejería según el informe del 2011, proporcionado por el Jefe del Departamento de Desarrollo Humano, el área afectiva es la más vulnerable entre los estudiantes que acuden a la CE. Seguida del área administrativa que es donde los alumnos de los primeros semestres siempre tienen variedad de dudas. Y finalmente, los problemas académicos, que en la mayoría de los casos son remitidos a la Asesora Pedagógica de su respectiva facultad.

Como una breve reseña de su creación el Jefe de la Unidad de Desarrollo humano nos aseguró *“La CE nace de una propuesta de la Vicerrectora de ese entonces la licenciada Elizabeth Larrea para crear este programa de acompañamiento estudiantil”*, así fue como la anterior Dirección decidió proceder a la creación de este tan importante espacio para los estudiantes de la UCSG, el cual forma parte del Departamento de Bienestar Universitario que acoge a la unidad de Desarrollo

Humano encargada de asignar a los consejeros a las respectivas facultades y hacer el seguimiento de su labor con los educandos.

Uno de los principales logros de la CE, de acuerdo al Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano, está la reducción de la tasa de deserción estudiantil. Él manifestó que esto se debe al trabajo realizado por las Consejeras Estudiantiles, que han demostrado interés en atender y tratar de ayudar a los estudiantes con problemas de diversas índoles que puedan interferir en su rendimiento académico. Sin embargo, al solicitar información documentada para soportar esta aseveración, nos encontramos con reportes estadísticos –se adjuntan en los anexos- sobre las gestiones realizadas por los consejeros, que muestran sólo en números los casos que han sido atendidos y que ellos clasifican como personal-afectivo; personal-académico y personal-administrativo, los cuales no reflejan que los estudiantes permanezcan en la UCSG debido a esta gestión.

Según las opiniones de las consejeras, el programa de CE ha sufrido algunos cambios a través de todos estos años de servicio, pero mantienen su esencia que es reflejada en el eslogan de ellos “Fortaleciéndote para la Vida”, que es lo que intentan de hacer día a día con los alumnos de las diferentes facultades de la Universidad para así disminuir la tasa de deserción estudiantil. En cuanto a los cambios a lo largo de la trayectoria del programa, la Consejera de Artes y Humanidades, expresó: *“más que cambios se han ido sumando cosas”*. A la propuesta original de la CE se le ha sumado más responsabilidades, por ejemplo, la deserción fue el problema inicial para el origen de este servicio, pero a esto se le ha agregado el apoyo emocional, económico, psicológico y familiar de los estudiantes.

La implementación del programa de CE ha mejorado la calidad de vida del estudiante, brindándole apoyo y guiándolo a lo largo de su carrera. Una joven de los primeros semestres que conoce de la existencia del programa nos respondió de la siguiente manera: *“Yo creo que sí volvería a solicitar consejería. Porque cualquier problema de tipo económico, familiar especialmente familiar creo que se resuelve*

hablando, o sea con la comunicación. Y hay veces que no tengo con quien compartir esas cosas ni siquiera con mis amigos así sean muy cercanos porque son temas como que íntimos, entonces yo creo que sí, a pesar de que la otra persona es desconocida para mi creo que es más natural, es como ir a confesarse cuando no conozco al padre es más fácil decir los pecados como quien dice. Entonces yo creo que sí sería más fácil tener alguna ayuda aquí”.

Gráfico 8: Reincidencia



Fuente: Acosta-Jarrín/2012

De acuerdo a las experiencias de los estudiantes en cuanto al apoyo recibido por el Consejero de su Facultad, observamos que el 30% de los encuestados volverían a hacer uso de la Consejería Estudiantil mientras que el 10% no lo haría. El 60% de los estudiantes no han participado del programa.

La Consejería se da en la conjugación del problema del consultante, y la visión del problema del consultor, lo que permite una interacción, donde ocurren cambios psicosociales, los cuales se dan en un contexto que se crea constantemente. Se entiende por contexto de consejería la situación de relación de duración breve, en la que los solicitantes exponen su problema a un experto, y esperan la intervención necesaria

para definirlo con claridad y para estar en condiciones de elegir las soluciones más adecuadas.

5.4. El aporte que la Dirección de las carreras de Lengua Inglesa y Gestión Empresarial han aportado al posicionamiento del programa de CE

Los resultados nos dicen que ambos directores conocen la función y los servicios brindados por la Consejería Estudiantil y que algo más debería de hacerse a parte de la presentación del Vicerrectorado académico para difundir y poner a disposición de los alumnos este servicio tan importante para un mejor desarrollo emocional de los mismos.

Por parte del Director de Lengua Inglesa se hace todo lo que esté al alcance para ayudar expandir este servicio, por ejemplo, comunicar a los docentes para que estos a su vez les informen a los estudiantes, también se les presenta la opción de dirigirles una carta a los directivos sugiriendo la intervención de la Consejera con algún alumno. Mientras que en la carrera de Gestión Empresarial Internacional, el trabajo de promoción se lo dejan por completo a la Consejera Estudiantil, la cual no se abasteca para dar a conocer su trabajo por ser la única encargada en la Facultad de Economía.

Ambos directores sugieren que la programación laboral de las consejeras estudiantiles debería de ser ampliada, ya que dos horas al día no son suficientes para identificar, ayudar y resolver los problemas de ciertos alumnos. El Director de GEI aseguró: *“Las consejerías deberían de trabajar directamente con el departamento de Bienestar Estudiantil en la que solamente no sea un consejo el que reciban para orientar su actividad emocional sino que también deben tener consejos relacionados con los aspectos administrativos o de atención de carácter médico o de otro tipo de atención que ellos requieran de esta universidad”*, en esta cita se sugiere que la CE debería de ampliar su campo de trabajo con los estudiantes, otorgándoles no solo un apoyo psico-emocional sino también cumpliéndose a cabalidad su objetivo principal

que es el de ofrecerles un acompañamiento estudiantil a lo largo de su carrera en la universidad.

Cuando se habla del apoyo brindado a este servicio estudiantil (CE), los directores opinan que por parte de ellos y de sus carreras se ha dado todo el apoyo necesario para agilizar el trabajo de las consejeras ya que han sido testigos de la ayuda ofrecida por ellas a los estudiantes en peligro de deserción mediante la guía necesaria en el momento preciso. Pero por parte de la UCSG, según el Director de Lengua Inglesa: *“Bueno si hacemos un paneo general parece que no hubiera mucho apoyo pero para hacerlo más específico en mi carrera estamos en constante comunicación con la consejera”*, lo que nos deja en claro que el apoyo a la C.E. viene directamente de las carreras o de las facultades. Según el Director de carrera de Gestión Empresarial la Universidad debería determinar procesos para su mayor trabajo y optimización de desempeño de este servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta y las entrevistas a profundidad sobre la Consultoría Estudiantil a los estudiantes de Gestión Empresarial y Lengua Inglesa de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, se ha llegado a las siguientes conclusiones; que se presentan organizadas en relación con los objetivos del estudio:

1. La Consejería Estudiantil en la UCSG se da por la interacción entre estudiantes y consejeras, la misma que está determinada por la solicitud de ayuda y/o servicio. Cabe mencionar que este servicio se ha visto limitado debido a la percepción de los estudiantes en cuanto a la función de la Consejera Estudiantil de su facultad, al solamente relacionarla como guía de información de los servicios brindados por el Departamento de Bienestar de la UCSG, delimitando su campo de acción.
2. En la interacción Consejero-estudiantes nos encontramos que las situaciones que con mayor frecuencia se trabajan en las consejerías estudiantiles están relacionados a factores afectivos, académicos y económicos, y la función principal de las consejeras es guiar a los estudiantes a encontrar posibles soluciones a los mismos. Cabe recalcar que estos problemas son abordados con el consentimiento de los estudiantes sin seguir ningún protocolo.
3. En su experiencia, los estudiantes entrevistados sostienen que conocen los servicios que ofrece Bienestar Universitario en la UCSG, manifestaron que la CE es para ellos un espacio donde pueden – algunos casos- hablar de sus problemas personales y en otros sus problemas económicos. Debemos destacar que la CE es un proceso en que se atienden consultas

breves en asuntos de rutina académica o administrativa, así que dentro de este contexto los estudiantes obtienen la ayuda necesaria. Se percibe que tanto los estudiantes que han utilizado el servicio y los que no lo han hecho, consideran que es importante contar con esta clase de beneficio que ha sido creado especialmente para ellos.

4. La Consejería Estudiantil se da en conjunción del problema del consultante y la visión del problema del estudiante, donde ocurren cambios psico-sociales. Entre las principales estrategias para que los estudiantes conozcan y se familiaricen con la Consejería Estudiantil, tenemos la cátedra de Desarrollo Humano que se dicta en los cursos de admisión. Anteriormente, se realizaban talleres “Proyecto de Vida” con los estudiantes de primero, segundo y tercer semestre. De igual manera se organizan charlas de prevención dictadas por profesionales en diferentes ramas.
5. Los Directores de Gestión Empresarial y Lengua Inglesa tienen contacto frecuente con las Consejeras Estudiantiles de la facultad, pero consideran que el horario semanal que ellas dedican a las consultorías no es suficiente para cubrir las necesidades de los estudiantes de sus carreras.

RECOMENDACIONES

1. Se debería hacer una reestructuración del programa de Consejería Estudiantil, reasignando posiciones y definiendo obligaciones a cada uno de los miembros de la unidad de Desarrollo Humano. Además, se tendría que formalizar un sistema de seguimiento estudiantil que sirva como indicador de la eficacia del plan durante la permanencia de los estudiantes en la UCSG.
2. Los docentes no participan en el programa pero sería provechoso incluirlos, pues, podrían profundizar en las características que presentan los estudiantes, escuchándolos, observándolos e interactuando con ellos. De esta manera, los profesores podrían derivar a los alumnos que presenten alguna dificultad durante su permanencia en la Universidad.
3. Los Consejeros deberían de llevar un registro más detallado y meticuloso, no sólo estadísticamente, de los casos estudiantiles atendidos por ellos, además de realizar un seguimiento de los mismos, y así reafirmar su sentido de permanencia en la Universidad.
4. La difusión de los servicios brindados por el Departamento de Bienestar Universitario tendría que ser permanente, especialmente con los estudiantes de los primeros semestres.
5. Sería de gran utilidad implementar un programa de acompañamiento y seguimiento estudiantil a lo largo de la carrera de los estudiantes, para así hacerlos sentir valorados y respetados por la Universidad, asegurándonos su permanencia en la misma.
6. En carreras con mayor número de estudiantes es imprescindible incorporar los servicios de más de una consejera estudiantil para brindarles mejor atención, fortaleciendo su bienestar emocional, que incluye el sentido de pertenencia a la UCSG.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Bell, H. (1935). *The theory and practice of student counseling*. Stanford, CA, EE.UU: Stanford University Press.
- Bertalanffy, L. (2006). *Teoría General de los Sistemas: Fundamentos, Desarrollo y Aplicaciones*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Corey, G. (2009). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Belmont, CA, EEUU: Thomson, Books / Cole
- Estupiñán, J. (1992). *La familia como objeto de construcción en las ciencias humanas*. Bogotá, Colombia: Facultad de Psicología, USTA.
- Giné, N. (2007). *Aprender en la universidad: el punto de vista estudiantil*. Barcelona, España: Editorial Octaedro, S.L.
- Giraldo, A., & Naranjo, M. (2008). *Manual del Consejero UAM*. Manizales, Colombia: Edupol S.A.S.
- Glaser, B. & Struss, A. (1967). *El desarrollo de la teoría fundada*. Chicago, Illinois: Aldine.
- González, R., & Romo, A. (2005 – 2006). *Detrás del acompañamiento: ¿una nueva cultura docente?* Colima, Col., México: Universidad de Colima.
- González, L. (2007). *Encuentros de Educación Superior y Pedagogía*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Llinás G. (2009). *La Orientación Académica desde el Bienestar Universitario*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte.
- Pineda, C., & Pedraza, A. (2011). *Persistencia y graduación*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.
- Pinilla, M. (2008). *El cuidado de lo humano en el contexto universitario*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Schunk, D. (1997). *Teorías del aprendizaje*. México DF, México: Prentice Hall, In. A Simon & Schuster Company.

Strauss, A. (1970). *Descubriendo nuevas teorías de teorías previas*. Nueva Jersey, EEUU: Prentice-Hall.

Artículos

Arnold, M. (2000). Teoría de sistemas y sociología: Los desafíos epistemológicos del constructivismo. *Revista de Ciencias Sociales (cl)*. Recuperado de:

<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/708/70801006.pdf>

Alvarez, M. (2008). La Tutoría Académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. *Formación del Profesorado*. Recuperado de:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2541040>

Barrón, M. (2009). Docencia Universitaria y competencias didácticas. *Perfiles Educativos*. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v31n125/v31n125a6.pdf>

Benavides, D., Borda, M. & Durán, G. (2009) Consejería y Seguimiento Estudiantil con responsabilidad social. Recuperado de:

http://www.ascolfa.edu.co/memorias/Ponencias/PRES_114.pdf

De la cuesta, B. (1998). Taller de investigación cualitativa. Universidad de Caldas. Facultad de ciencias para la salud. Programa de enfermería.

Dorony, L. (n.d.). Tutorías: Una instancia más para el acompañamiento en educación integral. Recuperado de:

http://octi.guanajuato.gob.mx/octigto/formularios/ideasConcyteg/Archivos/08032006_TUTORIAS.pdf

Duarte, J. (2003). Ambientes de Aprendizaje: una aproximación conceptual.

Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052003000100007&script=sci_arttext&tlng=pt

Glaserfeld, E. (1996). Aspectos del constructivismo radical. Recuperado de:

http://www.geocities.ws/bj0v/biblioteca/textos/constructivismo_radical.pdf

López, R. (2010). Para una conceptualización del constructivismo. *Mad*. Recuperado de: http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/mad/23/lopez_03.pdf

Piaget, J. (1959). Epistemología genética e investigación psicológica. Recuperado de:
http://148.201.94.3:8991/F?func=direct*tbase=ITEO1&doc_number-000071173

Websites

Universidad de Especialidades Espíritu Santo, UESS. Recuperado de:

http://www.uees.edu.ec/servicios/servicios_estudiantiles.php

Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL. Recuperado

de:<http://www.espol.edu.ec/espol/docs/POA2005/2006matrizBienestar.pdf>

Universidad de Guayaquil. Recuperado de:

http://www.vicerrectoradoacademico_uquil.com/departamentos/bienestar-universitario/94_servicios.html

Universidad San Francisco de Quito, USFQ. Recuperado de:

<http://www.usfq.edu.ec/VidaEstudiantil/DecanatoEstudiantes/páginas/default.aspx>

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, UTEG. Recuperado de:

<http://www.uteg.edu.ec/contenido.php?sid=3>

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, PUCE. Recuperado de:

<http://www.puce.edu.ec/portal/content/Pontificia%20Universidad%20Cat%C3%B3lica%20del%20Ecuador/0?link=oln266n.redirect>

Perdue OWL: Apa Formatting and style guide. Recuperado de:

<http://owl.english.purdue.edu/owl/resource/949/01/>

Documentos

Larrea, E. (2007). Proyecto de Consejería Estudiantil. Vicerrectorado Académico. UCSG.

ANEXOS

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Entrevista a los Directores de Carrera

Facultad de Artes y Humanidades

Carrera de Lengua Inglesa

Martes 13 de Diciembre, 12:25 pm, estamos en la oficina del Lcdo. John González, Director de la carrera de Lengua Inglesa de la Facultad de Artes y Humanidades.

La siguiente entrevista es para recabar información para nuestra tesis sobre las consejerías estudiantiles. Bueno como primera pregunta tenemos.

¿Conoce usted la función y los servicios brindados a los estudiantes del Bienestar universitario en las Consejerías?

Bueno si este particularmente aquí tenemos para la Facultad de Artes a una persona encargada de hacer todas estas cuestiones y en lo que el trabajo de ella respecta es básicamente darle una guía a los estudiantes en los diferentes aspectos, por ejemplo si ellos tienen un problema de tipo económico pues ella hace las gestiones con lo que es Bienestar Universitario para que ellos puedan tener puede ser una ayuda o puede ser la guía o la información necesaria para que ellos salgan del problema. Si tienen problemas de tipo académico también ella es la que intercede para que se les de las ayudantías académicas y de tener algún tipo de problema ya sea de índole de comportamiento o de conducta pues también ella es la encargada de llevar este tipo de problemas. Son básicamente tres tipos de situaciones que Rocío Garcés que es la asesora de nuestra facultad la que lleva este tipo de actividades.

Bueno por parte del Vice-rectorado Académico que son los que dirigen o llevan a las consejerías estudiantiles con bienestar, junto a bienestar.

¿Cree que es suficiente la presentación por parte de ellos porque ellos les hacen una bienvenida en primer semestre donde las presentan?

Bueno también, si lo ponemos en ese punto claro que no es suficiente pero también hay que tomar en cuenta de que ellos tienen un periodo básicamente como dos o tres días en que van haciendo trabajos con primero, segundo y tercer ciclo, entonces en este trabajo pues hacen algunas actividades en la que le dan a conocer a los estudiantes que cuales son los objetivos de las asesorías académicas y de ahí se desprenderá por supuesto el uso que los estudiantes le den.

¿Y en la carrera por ejemplo la coordinadora o los profesores se encargan también de darles a conocer este servicio?

Claro nosotros hacemos reunión de inicio de semestre y en esta reunión se les indica a los maestros que hay este servicio que cualquier inconveniente que el maestro encuentre con algún estudiante sea de índole académico sea de índole económica o sea de índole conductual pues lo deriven directamente, que nos pueden pasar por medio de una cartita a nosotros como directivos de la carrera y nosotros los derivamos a Rocío o puede ser directamente con ella.

¿Desde su punto de vista usted cree que los directores de carrera apoyan a la consejería estudiantil?

Bueno si hacemos un paneo general parece que no hubiera mucho apoyo pero para hacerlo más específico de mi carrera estamos en constante comunicación con Rocío. Hay estudiantes que si presentan problemas de los le había mencionado y pues ella se encarga de dilucidarlos o de darles un tratamiento especial esto básicamente antes de que llegue a estar como dirección porque nosotros tratamos que esto sea un órgano regular el maestro primero, segundo Rocío y en última estancia nosotros como directivos. Tiene su proceso. De ahí en las otras carreras, bueno como se trabaja así en otras carreras no he visto que sean tan...

Entonces de ahí viene la respuesta a la otra pregunta que dice **¿Si en su opinión cree que la consejería estudiantil cuenta con el apoyo suficiente de las autoridades de la universidad?**

Aparentemente no. En forma general no, entonces este se escucha mucho no podría decirle a ciencia cierta pos se escucha mucho que esto es un trabajo que son posiciones que prácticamente que no tienen sus frutos. Si eso es lo que se escucha, igual creo que el trabajo que ustedes están haciendo va en base a eso. En asegurarse de que los frutos sean, si hay, o que se le va a hacer.

Claro darlos a conocer. Bueno unas cuantas ultimas tengo aquí **¿conoce usted algún caso específico de los estudiantes que hayan ayudado por lo menos en la carrera de Lengua Inglesa?**

Acá en nuestra carrera por ejemplo han habido caso de estudiantes bueno por lo que puedo citar ahora último los estudiantes que están en pasantías por ejemplo, no han cumplido con sus pasantías entonces se los derivo a Rocío Garcés para que ella hable con este estudiantes para que vea que había pasado con las pasantías. Bueno el estudiante dio su explicación a Rocío ya parece que han quedado las cosas entendidas, Rocío nos pasó el informe a nosotros y ya nosotros también nos quedamos más tranquilos. Ha habido estudiantes que también por falta de pago o por falta de dinero han tenido que resciliar entonces Rocío los ha guiado en ese sentido y bueno han salido de la forma en la que deben de salir porque hay otros estudiantes que simplemente no tienen dinero y se van y no saben que quedan aquí con deuda que si tienen o si les gustaría venir de nuevo a la universidad a futuro ya sea en esta carrera u otra deberían de pagar lo adeudado entonces ellos se van y no saben eso de ahí.

Entonces cabría decir que usted se encuentra satisfecho con el servicio que hasta le ha brindado a la carrera la consejería estudiantil.

Yo creo que si porque tenemos lo bueno de nosotros se podría decir es decir lo bueno de la consejera es que esta justo al lado de la oficina es prácticamente nuestro mismo espacio entonces apenas la vemos nosotros le comunicamos a ella y se hace el trabajo y estamos en constante seguimiento de ahí habría que ver otras.....

Y la última pregunta es ¿su opinión general de la CE y tiene alguna sugerencia a lo mejor para mejoras?

Como opinión general no tengo ningún inconveniente con Rocío. Ella ha sido muy diligente en todo lo que se le ha solicitado. Ha obtenido los resultados que nosotros hemos querido y en cuanto a sugerencias bueno tal vez tener un poco más de tiempo porque por ejemplo aquí Rocío viene por su encargo creo que tiene solamente dos horas aquí en la oficina y de ahí pasa en bienestar universitario, tal vez tener un poco más de tiempo. No sé si pasa a todas las carreras sin embargo se la puede también contactar vía telefónica y ella también hace su gestión so no hay ningún problema, tal vez si el espacio sea más con mucho más tiempo pos podríamos tener algún otro tipo de actividad con ella.

¿O sea que la consejería estudiantil para usted si ha dado resultado por lo menos en su carrera?

Si, al menos en nuestra carrera si para qué.

Bueno entonces le agradecemos mucho Lcdo. González por su ayuda. Y ya vera los resultados en nuestro trabajo final.

Esperemos.

Gracias.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Gestión Empresarial Internacional

Miércoles 21 de Diciembre, 11:45, estamos en la oficina del Dr. Alfredo Govea que nos va a ayudar en una entrevista sobre el programa de Consejería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Específicamente en la carrera de Gestión Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

¿Conoce usted la función y los servicios brindados a los estudiantes del Bienestar universitario en las Consejerías?

Bueno a través de la consejería estudiantil nosotros tenemos que asumir que es más que nada un acercamiento a los estudiantes con el propósito de ver sus problemas emocionales para revisar si hay alguna situación que este influyendo en su cabeza que haga que su rendimiento no sea el más adecuado. Y ellos trabajan de manera concomitante con lo que significa el apoyo estudiantil que es otra unidad adscrita a este tipo de asesoría de carácter psicológico.

Lo que ocurre es que a mi juicio no funcionan adecuadamente cuando solamente le prestan atención dos horas diarias con los cronogramas que tenemos aquí en la facultad que es de 10 a 12 del día y que si existe alguna manera que podemos optimizar el servicio de este organismo sería aumentar su atención de 6 a 8 horas diarias y que funcione como un verdadero departamento de asistencia para los estudiantes.

¿Cree que es suficiente la presentación por parte del Vice-rectorado Académico de las consejeras estudiantiles en la bienvenida a los inicios de cada semestre?

Bueno yo sí creo que es un espacio que no lo podemos descuidar, la parte inductiva, la parte de inducir al estudiante su identificación con la universidad, con la facultad, con la carrera, con las reglamentaciones internas, con las formas de vivir dentro de esta unidad académica, con todos los problemas que ellos a presente y futuro tendrán

que sortear. En ese sentido creo que si es importante la inducción y la presencia de ellos pero no necesariamente la única.

¿En su carrera que se hace para dar a conocer de este servicio a los alumnos?

Bueno Carolina Villacreses que es la que está encargada de esto se acerca a conversar conmigo, me entrega una programación y luego se supone que debería haber un acercamiento permanente de ellos hacia los estudiantes pero lo que podría decir es que en todo caso lo que es un departamento en que se espera que los estudiantes lo conozcan y se acerquen cosa que en realidad es mínimo, debería estar muy lleno de ellos permanentemente con casos y reportes diarios pero si hay trabajo como dije en principio a mi juicio todavía es muy poco, le falta mucho por hacer.

¿Cree usted que como Director de carreras dan su apoyo a este servicio?

Todo el apoyo que necesitan desde esta dirección se las ha brindado.

¿En su opinión, cree que la CE cuenta con el apoyo suficiente de parte de las autoridades de la UCSG?

Las autoridades universitarias, creo, que si están conscientes de su necesidad pero como dije al principio lo que hay que hacer es determinar procesos para su mayor trabajo y optimización y desempeño.

¿Conoce usted algún(os) casos específicos de estudiantes ayudados por la CE?

Bueno quizás en los reportes que ellos entregan pero no olvidemos que ellos también se manejan en la confidencialidad de la información que reciben de los chicos con los que tratan porque hay cosas muy delicadas. Ellos tratan problemas a veces que tienen que ver con la situación de sus padres, con algún desajuste emocional, en ese

sentido ellos tienen la mejor libertad para poder trabajar con los chicos que acuden a sus servicios.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio brindado por la CE?

No.

¿Nos podría explicar cuál es su razón?

Porque es mínimo el acercamiento que hay hacia los estudiantes, es mínimo el tiempo que les brindan a los chicos, en todo caso su programación debe de ampliarse.

Eso nos lleva a la última pregunta primero su opinión general de la CE y segundo si tiene alguna sugerencia para la CE.

Bueno las consejerías deberían de trabajar directamente con el departamento de bienestar estudiantil en la que solamente no sea un consejo el que reciban para orientar su actividad emocional sino que también deben tener consejos relacionados con los aspectos administrativos o de atención de carácter médico o de otro tipo de atención que ellos requieran de esta universidad.

¿Alguna sugerencia a parte del aumento de horas para la CE?

Ninguna otra adicional.

Muy bien le agradezco. Le agradecemos mucho por su tiempo y por ayudarnos en la elaboración de nuestra tesis.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Entrevista a las Consejeras Estudiantiles

Facultad de Artes y Humanidades

Carrera de Lengua Inglesa

Buenos días nos encontramos en el departamento de bienestar universitario vamos a entrevistar a Rocío Garcés consejera estudiantil de la Facultad de Artes y Humanidades. Bueno Rocío tenemos 12 preguntas. La primera dice....

¿Cómo se relaciona el departamento de bienestar universitario con las consejerías?

Bueno el departamento de bienestar universitario es como nuestra casa en realidad. Bueno nosotros dependemos del vice rectorado general de ahí viene bienestar universitario y a su vez la unidad de desarrollo humano de la cual ya salimos los consejeros estudiantiles de cada facultad.

¿Se está realizando el programa tal y cómo se concibió?

En realidad se inició como un proyecto y con el tiempo si se fue cambiando un poco pero lo básico que es la ayuda emocional del estudiante se mantiene se refuerza semestre a semestre caso a caso depende un poco del tiempo depende un poco del estudiante, del tipo de estudiante que se va teniendo en cada semestre.

¿Está el proyecto obteniendo los objetivos programados?

Yo creo que sí. Creo que en realidad nosotros los que tratamos. Se inició un poco pidiendo esa o revisando esa deserción que se daba mucho en la universidad y dependía de algunas cosas no solamente lo académico. Un ser humano es un todo en realidad, un día estudio otro día lloro, no todos los días hacemos de todo un poco entonces se inició un poco con la deserción pero tengo entendido que la tasa deserción ha bajado pero hay otras cosas también que influyen en esa deserción no

solamente lo académico, lo nacional, lo económico, y muchas cosas bueno en eso es en lo que se trabaja día a día.

¿Qué cambios, si hay alguno, se han realizado sobre la propuesta original?

Mmmmm más que cambios se han ido sumando cosas. En realidad como te decía la deserción esa fue una parte como un inicio pero también es ahora un poco el apoyo emocional y económico, lo cual no quiere decir que nosotros le damos la plata al estudiante pero buscamos vías para que este estudiante no se vaya de la universidad y económicamente él pueda solventar su carrera.

¿Quién hace la selección de los estudiantes para que asistan a las Consejerías?

En realidad la selección lo hace por lo general son derivaciones o como nosotros pasamos mucho en aulas en pasillos, por ejemplo yo paso en los pasillos, sentada en el suelo con los chicos con lo cual uno se engancha o los chicos se enganchan con nosotros y nos cuentan sus cosas. En realidad la ayuda es el curso pre-universitario o curso de ingreso damos la cátedra de desarrollo humano, ellos ya nos conocen un poco y nos comienzan a buscar a veces lo hacen solos. Te buscan porque ellos saben que existes y que los puedes en algo escuchar y darle luces pero otros pueden ser los directores de carrera, ver a los docentes los mismos decanos suelen derivarnos estudiantes.

¿Existe algún protocolo que indique la naturaleza del abordaje en relación a la problemática que trae el estudiante?

No tenemos un manual en realidad pero lo que hacemos es según nuestras carreras los consejeros estudiantes yo soy psicóloga y otros psicólogos son psicólogos u orientadores familiares entonces tenemos esa línea por el lado humanístico y emocional que más que un protocolo es el cómo nos hemos venido manejando y apoyándonos. Los más frecuentes es padres aunque a veces se dice que en la escuela es donde los niños se ve el problema pero en realidad hasta cuando ya eres

adolescente o adulto influye mucho esta situación familiar problemas de familia de sus padres la pareja el grupo a veces hay chicos que no son aceptados en los grupos o ellos no aceptan al grupo dificultades con el docente roces con el docente roces con estudiantes a veces con los mismos movimientos políticos a veces eras mi amigo pero como ahora eres del otro movimiento entonces ya no, entonces hay un poco que trabajar en esa parte.

¿Involucran a la familia en el programa?

Bueno por lo general yo nunca entrevisto a un padre. Pero si algún padre está preocupado y viene y me busca obviamente escucho cuál es su preocupación pero de ahí mi trabajo es directamente con el estudiante y si es que en el algún momento hablo con el padre después que he hablado con el estudiante con autorización de el mismo porque es su vida, es su sentir y yo no puedo ser infidente en sus cosas.

¿Cómo evalúan si existen dificultades en lo académico?

Lo académico no nos encargamos pero existe algo que emocionalmente influye en lo académico. Si nos damos cuenta que su situación personal está influyendo en lo académico lo que hacemos es trabajar con la asesora pedagógica en conjunto como que nos repartiéramos el trabajo. Yo trabajo lo emocional y ella trabaja la parte académica que a lo mejor ha sido su bache y ella lo ayuda en esa parte y yo en lo otro entonces trabajamos en conjunto con Mónica Murga que es la asesora pedagógica.

¿Cómo solucionan estos problemas? ¿Qué acciones se toman cuando surgen estos inconvenientes?

Trabajamos en conjunto o hacemos una derivación o así mismo Mónica puede ser que trabaje el lado académico con alguien pero si ella se da cuenta que eso académico está viniendo por algo emocional ella me deriva esa parte y trabajamos en conjunto.

¿Son los estudiantes derivados a otra instancia o ustedes tratan de dar ideas para la solución de estos inconvenientes?

No, por lo general por nuestro cargo nosotros tenemos un límite pero aquí hay otras estancias donde los podemos derivar si es que la dificultad emocional ya es muy fuerte psicológicamente está el departamento de psicología que atiende a los estudiantes gratuitamente en el consultorio, derivamos llamamos nos contactamos con las psicólogas de allá y hasta podemos llevarlos físicamente y ya se quedan enganchados con el psicólogo y ya ellos hacen su trabajo. Y a veces si es alguna dificultad con el docente se trabaja con el estudiante con el docente y también con el director de carrera coordinador académico para que el roce solo quede ahí y pueda seguir dando su clase normalmente y no trascienda más.

Bueno se te agradece mucho Rocío por la ayuda porque ya estamos terminando nuestra tesis.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Entrevista a las Consejeras Estudiantiles

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Buenos días estamos con la Lcda. Carolina Villacreses consejera estudiantil de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Bueno vamos a comenzar con las preguntas.

¿Cómo se relaciona el Bienestar universitario con las Consejerías Estudiantiles?

Buenos días, muchas gracias. Bueno les voy a contar un poco de cómo se relaciona. Bienestar Universitario en conjunto con el bienestar académico, el que salió, con la Lcda. Larrea creyó en la necesidad de crear un espacio para los estudiantes ya que muchos estudiantes tienen muchas dificultades personales y no tenían quienes los escucharan. En muchas ocasiones los profesores eran quienes los escuchaban pero no tenían el tiempo disponible para hacerlo, entonces se crea esta unidad de Desarrollo Humano dentro de Bienestar Universitario. Nosotros pertenecemos a la Unidad de Desarrollo Humano y quien nos rige es Bienestar Universitario, en ese tiempo era Liz quien más o menos llevaba el programa, hoy por hoy quien lo lleva es aparentemente vice-rectorado no académico sino vice-rectorado general. Pero ahí hay una incongruencia entre ambos pero nosotros pertenecemos a la Unidad de Desarrollo Humano. Cada Facultad tiene un consejero estudiantil que se encarga de trabajar la parte emocional de los chicos, tanto de los chicos como de los padres de familia como se relacionan dentro del aula de clases a veces para algunos es fácil el paso del colegio a la universidad para otros es más complicado sobre todo los que vienen de provincia. En esta Facultad hay alrededor de 30% de estudiantes que vienen de provincia en ese proceso no se adaptan, que hago extraño a mi mamá, extraño la sopita, extraño la almohada, extraño todo y la verdad es que se burlan de mi por mi manera de hablar mi manera de pensar, entonces no pueden insertarse dentro del proceso. Los consejeros hacemos un acompañamiento para guiarlos, orientarlos pero no es que los estamos llevando de la mano a hacer absolutamente nada porque hay

profesores que dicen que sí que muchas veces los engreímos pero si hay algunos que necesitan para unos es facilísimo para otros no.

¿Se está realizando el programa tal y cómo se concibió?

Si, si porque nosotros estamos creados para trabajar la parte emocional de nuestros estudiantes entonces se han hecho algunas variaciones en el camino pero viendo la necesidad que se no ha presentado, la realidad, pero igual estamos como se concibió desde el principio o sea nuestra razón de ser es fortaleciéndote para la vida o sea ese es nuestro slogan y eso es lo que tratamos de hacer en el día a día con los estudiantes que se presentan.

¿Está el proyecto obteniendo los objetivos programados?

Los objetivos programados si porque los chicos vienen, al principio cuando esto empezó en Junio de 2008 había que hacer mucha publicidad, había que decir “soy consejera” entonces había la dificultad que muchas veces nos confundían con APE, ah es lo mismo, y no APE es académico y nosotros somos la parte emocional entonces los chicos ya vienen automático, vienen solos. Yo tengo la facilidad que me comunico con ellos por el internet o por mensajes, viene algún padre de familia me llama y me dice, los de provincias sobre todo, que hago en la época de matrícula mi hijo no ha podido llegar. O sea si se mantiene con los objetivos incluso ya los chicos y los profesores en su mayoría ya reconocen el apoyo que damos como consejeros en las facultades.

¿Qué cambios, si hay alguno, se han realizado sobre la propuesta original? Por ejemplo al inicio ustedes pertenecían a vice-rectorado académico verdad?

No. En ese tiempo Mauro Toscanini era el vice-rector general y le pidió apoyo a Liz para que empezara así pero nosotros realmente somos del vice-rectorado general, ya que Vice-Rectorado General, Bienestar Universitario, Unidad de Desarrollo Humano

de ahí vienen los consejeros o sea en esa escala venimos nosotros. Esto es un trabajo en conjunto, en realidad se trabaja con el rector, con todo mundo porque cuando hay alguna necesidad tenemos que plantearla. Nosotros nos hemos ido fortaleciendo como programa y como grupo.

¿Quién hace la selección de los estudiantes para que asistan a las Consejerías?

¿Cuál ha sido el primer enganche? En el Pre, viene el director del pre y nos presenta y nos pide que hagamos una presentación a los padres de familia y a los estudiantes, se les da una especie de bienvenida, una charla, donde se les indica los beneficios de la universidad entonces tanto la asesora pedagógica como mi persona estamos ahí presentándonos explicándoles cual es la ayuda de la consejería y en mi caso no solamente es la parte emocional sino también la parte de bienestar universitario para la revisión de la pensión diferenciada, el proceso de becas, en la universidad se mantienen becas de responsabilidad social y actualmente nuestra facultad con el mayor número de becados, 52 estudiantes tenemos al momento entonces estos jóvenes al momento en que escuchan lo que es la pensión diferenciada es el enganche perfecto porque quien no quiere pensión diferenciada así se venga de un colegio donde se ha pagado una pensión generalmente van a la segunda escala y como mínimo tienen que pagar trescientos dólares entonces al escuchar la revisión de pensión inmediatamente después de la reunión el padre de familia me apunta el número de teléfono cuando me llama Miss yo quiero esto, como lo hago, mire mi hijo viene de tal colegio entonces ahí ha salido el primer enganche y luego la difusión permanente que se hace cada semestre para presentar el programa tanto los profesores con los estudiantes o sea siempre se está constantemente haciendo publicidad al respecto y otro enlace también son los docentes quienes me dicen en el curso tengo un grupos de estudiantes que no sé qué les pasa, entonces me dan los datos del estudiante y de esa manera se los aborda. Otro proceso que se tenía también muy enriquecedor era proyecto de vida que se dio hasta el semestre anterior, en el proyecto de vida salían muchas cosas entonces los chicos ya quedaban enganchados, y por ejemplo Miss mis padres se están divorciando y no sé qué hacer. Yo sufro mucho por

esta situación, la consejería los acoge y se les ayuda en el proceso con las entrevistas. En este semestre no se dieron proyectos de vida pero nosotros dimos talleres de prevención tanto de sexualidad como de las redes sociales y de enfermedades de transmisión sexual.

¿Existe algún protocolo que indique la naturaleza del abordaje en relación a la problemática que trae el estudiante?

Por supuesto nosotros tenemos un registro en donde se apuntan los datos del estudiante y se lleva a una cita, aquí por ejemplo hay un chico, como pueden apreciar se apunta el nombre del estudiante, el sexo, la carrera, el mail, el teléfono, la fecha cada vez que el viene para la atención, el ciclo al que pertenece, el motivo de la consulta. En la observación se apunta cómo va el proceso de la consulta que ha hecho y la firma del estudiante. Como pueden ver en esta ficha hay tres registros entonces él ha venido en diferentes fechas el mismo estudiante viene por un motivo viene por otro entonces se lo trabaja se lo trata, luego de esto se hace un informe mensual de cuantos estudiantes se han atendido para cada uno de los directores de las carreras, para el decano y luego esto va a la Unidad de Desarrollo Humano. Este es uno de los ejemplos que se presentan dentro de la consejería.

¿Cuáles son los problemas personales que con más frecuencia enfrentan?

Con más frecuencia bueno, aquí se ha atendido desde anorexia, bulimia, se ha atendido dificultades para relacionarse con los familiares, se ha atendido dificultades con la pareja, ha habido ya matrimonios que incluso han llegado al divorcio, los divorcios eso es lo más común que pasa, los padres se están separando y los chicos dicen no sé qué hago acá o sea se desestabilizan emocionalmente. ¿Qué más se ha atendido acá que sea más llamativo? Los de provincias lo que les dije en un principio ellos son los más frágiles en su momento hasta que se adaptan, ya una vez que se engancharon con la universidad es más fácil que ellos continúen sin ningún inconveniente.

¿Involucran a la familia en el programa?

Claro si es pertinente que los padres de familia vengan, no hay ningún inconveniente se trabaja con la familia. Nosotros el equipo de consejeros estamos capacitados para trabajar individualmente o trabajar con las familias en crisis.

¿Cómo evalúan si existen dificultades en lo académico?

¿Cómo lo evaluamos? El chico viene, por ejemplo en este momento ya terminaron los exámenes mis becados de responsabilidad social tienen un matrimonio conmigo no nos podemos divorciar ellos tienen que venir a ver sobre sus notas, vamos a suponer que son de Gestión y tienen en Francés e Inglés notas bajísimas, ellos tienen que pasar con un promedio de ocho, y han sacado en el examen un cinco o seis, inmediatamente se los está evaluando que ellos no están aptos para continuar con esa materia y dejarlos solos entonces inmediatamente se los deriva a asesoría pedagógica para que ellos a su vez el APE haga el proceso de trabajar con los estudiantes y los tutores pedagógicos para que sirvan de apoyo y entonces de esa manera se los ve que en la parte académica algo sucede o ellos mismos vienen y dicen Miss me caí en el examen ¿Qué hago? Y yo mismo los dirijo al APE. Y con los no becados pasa exactamente lo mismo. En muchas ocasiones terminan los exámenes, ayer estuve conversando con un profesor de Inglés y le digo cómo van los chicos, y me dice se han caído mire y vi unas notas medias terribles entonces con el directamente el me da los nombres de los estudiantes y yo los llamo y les digo mira tú profesor está preocupado por ti entonces ya se ha hecho un acercamiento y el chico es libre si quiere continuar o no en su parte académica mejorar entonces resulta que se cayó en el examen porque la abuelita falleció, resulta que tuvieron que operarlo de emergencia de una apendicitis, tuvo un accidente, entonces perdió nota en el examen por algo que fue momentáneo no es algo permanente entonces todo eso se evalúa y el chico dice no yo se la materia pero a mi papa lo tuvieron que operar de emergencia y me toco estar con él y no pude concentrarme. Se han presentado muchos casos al respecto y pues como es algo momentáneo se los ayuda y ellos ya en automático salen adelante.

¿Cómo solucionan estos problemas?

Si es personal directamente trabaja conmigo, en una entrevista de treinta minutos por lo menos y dependiendo del caso pues se lo ve una vez por semana para manejar el proceso emocional. Si ya me doy cuenta que es académico generalmente aquí trabajamos en conjunto con el APE y sabes que hay estos chicos con esta dificultad y ahí se hace la diferencia que yo estoy trabajando mi parte emocional y mi compañera hace su parte académica. Y si es necesario se piden que vengan los padres si el asunto es más delicado.

¿Qué acciones se toman cuando surgen estos inconvenientes?

Claro cuando surgen estos inconvenientes por ejemplo los chicos, los becados, porque me refiero a ellos porque tengo que tener un constante contacto, este semestre dos chicos no habían renovado su beca pero ellos tienen que renovarla, llamo a la casa ahí le digo a la señora, me contesta la mamá pero no mi hija está en proceso de renovación incluso le dio a la Miss del APE le dio los papeles pero tiene un mes en ese proceso y aun no le entregan resulta que no había renovado nada porque tenía menos del promedio y tenía que irse a firmar un acta de compromiso. En ese momento la señora vino llorando y casi se desmaya porque ella no tenía plata para pagar pero si no hago la llamada no se entera, vinieron y en algún momento supo lo que estaba sucediendo. En muchas ocasiones me voy a las carreras y pregunto alguna novedad con algún estudiante y me dicen si no sabemos nada de él, que paso se enfermó, llamo a su casa con fulano de tal, Miss lo que pasa es que alguna cosa, entonces trato de hacer el acercamiento entre el estudiante y la universidad.

¿Son los estudiantes derivados a otra instancia o ustedes tratan de dar ideas para la solución de estos inconvenientes?

Claro dependiendo, por ejemplo la señorita de la bulimia, yo trabajo con ella su parte emocional pero la derive al departamento de psicología porque ella necesita más tiempo para poder buscar ayuda entonces ella está con un psiquiatra aparte, esta con

la psicóloga de aquí de la universidad y está conmigo porque el caso lo amerita, entonces dependiendo de este caso ella lo necesito va a estas estancias. Si viene un caso de resciliación porque también manejo eso, lo dirijo directamente a la parte pertinente que es la secretaria general o sea dependiendo del caso se le busca todas las opciones. No se lo deja al chico y se le dice “Yo no sé” simplemente se lo ayuda. La parte económica es algo que no puedo contestar porque tengo dos chicos que se retiraron por la parte económica siendo becados no tenían dinero para poder dirigirse de su casa a la universidad, se tuvieron que retirar y lamentablemente no quedo de otra porque la chica me dijo Miss no tengo treinta dólares mensuales para irme a la universidad. Ello entro a la universidad, era delgada y se adelgazo mucho más porque vivía prácticamente aquí para evitar ir y venir y gastar más dinero, se quedaba aquí pero tomando agua, dando vueltas pero sin ningún alimento que la sostenga entonces se tuvo que retirar. Para los chicos becados no tenemos otro tipo de ayuda porque ellos no pagan absolutamente nada. La única desventaja es que si perdieron alguna materia ellos firman una carta de compromiso y la materia que perdieron ellos la tienen que cancelar o sea los créditos de esa materia. No hay beneficios ni algún soporte económico como para ayudarlos ya que se les está dando prácticamente dieciséis mil dólares a largo plazo porque durante los cuatro años eso es lo que van a recibir, no lo ven constante y sonante pero lo obtienen mediante el estudio. Lamentablemente ahí no se puede hacer nada, con los chicos que no son becados se les da la idea del IECE para que este les ayude en la parte económica, a veces dicen los chicos que los padres no quieren eso porque es muy caro por el interés, no desea entonces también hay dificultades de ese tipo.

Muchas gracias Carolina por tu colaboración y por tu tiempo.

De nada y muchas gracias a ustedes.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Entrevista al Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano

Miércoles 19 de Diciembre del 2012, 14:30 pm, estamos en la oficina del Psc. Douglas Veintimilla, Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

La siguiente entrevista es para recabar información para nuestra tesis sobre las consejerías estudiantiles. Bueno como primera pregunta tenemos.

- La pregunta es ¿Cómo se relaciona el Bienestar Universitario con las consejerías? ¿Esta pregunta parte de Bienestar Universitario – Departamento? Claro porque sé que están ustedes bajo las órdenes directas del Departamento de Bienestar Universitario, eso es lo que entiendo.

- Exactamente sí, lo que usted acabo de decir. Partamos de la historia de la Consejería Estudiantil. La CE nace de una propuesta del Dr. Michelle Doumet, lo asume la Vice-rectora de ese entonces la Lcda. Liz Larrea para crear el área de o el programa de CE. Al ser un programa humanístico direccionado a trabajar con los estudiantes o para los estudiantes, el mejor departamento para ser ubicado es el de Bienestar Universitario. Con ello lo que se logró es que cada consejero estudiantil este ubicado en una de las facultades. Al principio no existía un espacio físico determinado para el consejero, entonces usted veía a un consejero trabajando con un estudiante en las escaleras, en los pasillos por donde podía conversarse o en los bares de comida de aquí de la universidad donde el consejero podía escuchar, hablar también con el estudiante ante la problemática presentada. De acuerdo a eso se ha obtenido algunos resultados; por ejemplo, a la actualidad ya hay un reconocimiento del Programa de Consejería Estudiantil en la universidad. – Sí, cierre la puerta para..... El reconocimiento por parte de las autoridades al Programa de Consejería Estudiantil, que los estudiantes acudan al consejero/a cuando tienen una situación de índole personal puede ser académico, puede ser administrativo también. Otros de los resultados que se han obtenido es que el consejero hoy por hoy la mayoría casi el 90% tenga un espacio idóneo para poder trabajar con el estudiante. No hablo del 100% porque no en todas las facultades se da eso. – No sé si tiene alguna pregunta o alguna inquietud.

- No, hasta ahí está todo bien. ¿Quiénes regulan, bueno regulan no sería la palabra, quien es el jefe aquí de los consejeros o quien es el que distribuye los consejeros dentro de las facultades? Ustedes pertenecen a Bienestar Universitario ¿verdad?

- Sí, el Programa de Consejería Estudiantil para que pueda darse un mejor funcionamiento se tuvo que crear la unidad de Desarrollo Humano, esta unidad está adscrita al Departamento de Bienestar universitario. La unidad cuenta con una jefatura en este caso y con una asistente. Y a su vez el programa va a manejar el Programa de Consejería Estudiantil, la cátedra de Desarrollo Humano, y algún otro proyecto que desde Bienestar Universitario se quiera implementar para los estudiantes o en beneficio de la comunidad universitaria. Una de las cosas que se ha podido ver que muchos de los docentes al ver este tipo de programas que ha funcionado para los estudiantes, bueno porque no hay para los docentes. Sin embargo existe el área del consultorio psicológico donde los docentes pueden ir en este caso. Creo que hay que impulsar en ese sentido el área que ya tenemos para fortalecerla. La CE no trabaja sola, por así decirlo, sino más bien busca de una u otra manera articularse con los diferentes espacios; por ejemplo, si el estudiante tiene un problema emocional que desde la consejería lo más oportuno no es trabajarlo porque la consejería no es una terapia, que en la terapia usted va a tener todo un proceso largo hasta solucionar la dificultad emocional del estudiante se lo deriva al consultorio psicológico, lo va atender la consejera como caso de urgencia pero ya luego le hace la derivación respectiva. Si el estudiante tiene una situación digamos así de resciliación del semestre, el consejero le va a dar las herramientas necesarias de conocimiento para orientarlo y que conozca bien cuáles son los pasos que debe de seguir en ese sentido el Consejero hace el seguimiento. Si el estudiante requiere lo que es ayudantía pedagógica el Consejero no es que le va a decir yo no manejo eso y ahí usted vea, no, recepta al estudiante escucha su angustia y luego lo deriva a la asesoría pedagógica para que cada uno haga las intervenciones correspondientes.

- Bueno ya los resultados nos acaba de mencionar que es que los chicos ya acuden todos los días. Ustedes ya han recibido un reconocimiento de parte de la autoridades ¿este reconocimiento que han recibido ha sido verbal, escrito, hay alguna documentación algo?

- No. Es un reconocimiento verbal, es un reconocimiento en el cual si ya se da un espacio físico para el Consejero/a ya hay un reconocimiento aún mayor. Y más aun lo que al Consejero/a le da una satisfacción enorme es ver que los estudiantes puedan acudir a él/ella en este caso para solucionar o ser escuchados ante la angustia que enfrentan como sujeto que puede ser un joven adulto en este caso. El equipo de Consejería Estudiantil, antes de que se me olvide, está conformado por once consejeros, once consejeros en nueve facultades y en el sistema de Educación a Distancia. Trabajan medio tiempo realmente cuatro horas diarias en el cual se desempeñan en esas horas lo que deben hacer, a veces trabajan un poco más realmente, pero su horario establecido son de cuatro horas.

- Ahora tienen cuatro horas diarias porque tenía entendido que solamente asistían en ciertas facultades asistían dos veces por semana, la primera vez que hicimos el sondeo solamente teníamos entendidos que iban dos veces por semana nada más por facultad. ¿Desde cuándo están las cuatro horas semanales?

- Desde que inició el programa.

- Que extraño porque en las otras facultades que nosotras entrevistamos solamente nos dijeron en algunos casos los directores de carrera que los Consejeros/as solamente asistían dos veces por semana ahí físicamente en las direcciones a esperar que los alumnos que ellos habían citado vayan.

- Lo que pasa es que si es en las direcciones de carrera, el Consejero/a de vez en cuando va a la dirección de carrera, pero de ahí el consejero está en la oficina, en su espacio dentro de la facultad. En la Facultad de Ciencias Económicas y en la Facultad de Artes y Humanidades. En esta última facultad en la carrera de Lengua Inglesa le dieron un espacio al Consejero/a estudiantil pero ella está dos horas en la mañana y dos horas en la tarde. Desde que arranco están las cuatro horas definidas de Lunes a Viernes, al igual que la Asesoría Pedagógica pero la asesoría de Lunes a Viernes ha cambiado la modalidad pero era dos horas diarias, entonces pero de ahí no..... Son cuatro horas.

- Que extraño porque cuando preguntábamos siempre nos decían dos horas diarias por dos días, cuatro horas a la semana, pero han de haber sido solamente en la carrera.

- Ahí viene una parte del reconocimiento, algunos directores no llegan a definir bien cuál es el programa de Consejería y cuál es el de Asesoría, uno. Dos, lastimosamente algunos no ubican el trabajo del Consejero/a entonces sin embargo se está trabajando en eso y pos esperemos mejorar día a día.

- ¿Cuáles son los problemas que con más frecuencia atienden los Consejeros/as?

- En cuanto a los estudiantes, en algunos casos se dan por situaciones administrativas, resciliación de materias, pagos de las pensiones, en otro caso estaría también inconvenientes con el docente en donde se ha tenido que hacer trabajos de mediación, está la situación personal, dentro de eso estaría problemas con la familia, con el enamorado/a, angustia ante una situación que al estudiante le esté pasando. Ha habido casos que se han podido detectar de estudiantes que han estado bordeando la psicosis, obsesivos, con anorexia, bulimia, se han podido detectar estudiantes con adiciones al alcohol, en ese sentido se ha podido trabajar, por lo cual se quiere implementar algún tipo de estrategia para comenzar a trabajar más ampliamente estas temáticas que son más constantes. Una de las cosas también es de que se ha dado en algunas facultades es la tecnología que a veces es una situación bastante peligrosa porque estudiantes que de alguna u otra forma son expuestos a través de estas herramientas de redes sociales, entonces han generado polémica y le ha afectado al estudiante ya sea por subidas de fotos o comentarios, se ha tenido que trabajar con este sujeto para que no deserte de la universidad. Y para que una u otra forma vuelva en la medida de lo posible a una tranquilidad en la que estaba o a una parte de equilibrio emocional.

- Interesante. Una vez que conocen el problema, ¿Quién hace la selección? ¿Cómo estos estudiantes se acercan a ustedes, de qué manera? ¿Ellos lo hacen voluntariamente o hay algún canal, algún medio?

- Depende de la situación. Primero la CE trabaja en la difusión para darse a conocer en los diferentes espacios de los estudiantes, si el estudiante por elección propia puede ir a la CE. Otra situación que puede darse es que el compañero/a lo lleve a la CE. El otro panorama es que el Consejero/a tenga que atender a un estudiante que ha sido derivado por una autoridad por un docente o por la Asesora Pedagógica, entonces en eso mismo en el proceso de intervención del Consejero/a Estudiantil.

- Una vez que ellos van, ¿Los dejan hablar a ellos o intervienen en alguna manera, les hacen preguntas – como se da esa entrevista esa interrelación?

- Va a depender de la situación. No es lo mismo que un estudiante venga por si solo a que venga derivado por alguien más. Pero en la medida de lo posible en estos dos panoramas por así decirlo la primera pauta es escuchar al estudiante, que está pasando ahí. Y en la medida de lo posible se van haciendo preguntas para ir escuchando y analizando la situación. Un caso que recuerdo ahora es de dos compañeros que se pelearon en el salón de clases estando el docente presente. El procedió a expulsarlos y luego el docente en quien busca a la consejera para decirle a la consejera paso esto con estos estudiantes intervenga. Ahí se tuvo que hacer un proceso de mediación y ver realmente que estaba pasando. En un primer espacio converso con uno, y en segundo espacio converso con el otro, y luego con los dos.

- Y en el área académica, ¿Qué sucede en el área académica? ¿Qué pasos siguen ustedes, o qué pasos siguen los estudiantes cuando hay un problema académico?

En lo académico aquí se lo maneja directamente con las autoridades, en lo académico por ejemplo, un caso el estudiante dice sabes que me estoy quedando por asistencias, va donde el consejero por esa duda he estado aquí pero falte justo tres clases y estas tres clases me afectaron y ahora q hago ayúdeme como que dice el consejero va a entrar a la computadora y va a cambiar, no, el consejero no puede hacer eso; el consejero lo que si puede en un primer momento y analizando bien la situación porque depende no es lo mismo que el estudiante haya tenido inconveniente con el 69% faltándole el 1% para completar a que tenga el 40%, es una diferencia enorme, aunque uno dijera no pero es lo mismo se está quedando. Sí, pero las situaciones son distintas. Puedes escuchar al estudiante que paso y luego el consejera determinará si sería oportuno que él desde su función vaya a conversar con el docente, usted tiene que ir donde el docente y si es por situación de salud presente su certificado médico para ver si el docente como máxima autoridad de clase le puede o no justificar sus inasistencia porque como sabemos las faltas no son justificadas es potestad del docente poderlo hacer o no poderlo hacer y en ese proceso de mediación o de intervención del consejero es con el docente o lo orienta al estudiante para que hable con el docente.

- ¿Qué es lo que se busca a través de la CE?

Que de una u otra forma el estudiante reconozca su grado de responsabilidad, que asuma ciertas cosas que a veces los estudiantes no quieren asumir porque es fácil buscar el programa de CE y dañar la imagen del programa de consejería como que el Consejero fuera el encubridor (el alcahuete) y no es así.

Algunos profesores lo creen así.

Justamente se piensa eso por la intervención del Consejero pero el Consejero analiza la situación del estudiante si es una situación humana q tuvo que haber sido operado u otra cosa no podemos olvidarnos de esa parte; lo mínimo que podemos hacer desde CE es acercarse con el docente a hablar con él, si el docente dice que no, nosotros no podemos hacerlo cambiar de opinión, vamos con el estudiante a decirle sabes que no pero tú tienes la opción de ir personalmente y ver si es factible o no es factible.

- **Eso en cuanto a asistencias. ¿Qué pasa cuando es asunto notas, cuando es asunto de promedios, que no pueden con una materia que les está causando problema?**

Ahí interviene directamente la Asesoría Pedagógica porque nosotros no intervenimos en esa área porque ellos trabajan con un equipo de ayudantes pedagógicos para poder apoyar al estudiante en la falencia que este teniendo académicamente. Lo que si debemos de tomar en cuenta es que no necesariamente el tener un buen promedio te garantiza que un estudiante en lo personal se encuentre bien. Muchas de las cosas que se han llegado a detectar académicamente hablando que el estudiante tiene situaciones de baja de notas por su situación de aspecto personal problemáticas desde casa que son arrastradas a la universidad y ya no puedo aprender cosas porque estoy pensando en lo que está pasando en mi casa, una. Dos, hay muchos estudiantes que vienen con vacíos académicos de la primaria y secundaria y se topan con un sistema educativo completamente distinto en la universidad por esa vía la CE no ingresa ahí es Asesoría Pedagógica.

- **¿Qué acciones se toman cuando surgen problemas económicos?**

Bueno estas acciones, determinemos primero como es la universidad. La universidad tiene carreras de pensión diferenciada y de pensión única, dentro del panorama de pensión diferenciada tiene lo que es actualmente aquellos estudiantes cuyas carreras aplican a la

segunda y tercera escala únicamente, los estudiantes antiguos semestre B – 2011 aplican las tres escalas una, dos y tres; y los actuales solamente dos y tres. Hay tres carreras por su mirada humanística que aplican a las tres escalas: Pedagogía, Trabajo Social y Enfermería. Si el estudiante tiene situaciones económicas de pensión diferenciada lo que se busca ahí es que si son estudiantes antiguos ver la posibilidad de hacer la revisión de pensión diferenciada, que se analice su caso y bajen la pensión. Y esa es la injerencia de los Consejeros, direccionarlos, ver su situación, conversar con la trabajadora social, dale un poco más de información respecto a lo que le pase al estudiante y todo lo demás. Si el estudiante es de pensión única lastimosamente ahí no hay una rebaja de escala pero lo que si puede brindarle como información en esta parte al estudiante es que existe el crédito educativo IECE que está a lo mejor buscar alternativas para que el estudiante pueda obtener beca o direccionarlo a que también pueda ganarse una beca académica dentro de la universidad, pero si sus posibilidades económicas son muy limitadas lo mejor es tomar menos materias para que la pensión disminuya.

- **¿Ustedes los aconsejan en esos casos?**

En el peor de los casos pero siendo reales y dando esa mirada de que cual es el beneficio del estudiante es decirle realmente analiza si de acuerdo a tu posición económica es lo más idóneo por ahora estudiar en la UCSG sino buscarse una universidad que este dentro de sus posibilidades económicas porque puede ser un estudiante que sea muy brillante pero económicamente hablando está apretando tanto a su familia que no tengan ni para alimentarse. Hay chicos que a veces vienen, pero vienen caminando a la universidad, no tienen ni para el transporte, hacen un esfuerzo enorme pero eso también te lleva en un momento dado a dañar tu salud y eso es lo que menos buscamos como la parte humana del estudiante. Hay estudiantes muy valientes y como sean dicen me la lucho y como sea lo voy a hacer porque lo hago entonces ahí es donde la CE dice bueno démosle la fortaleza anímica para que no desista. Y que busque dentro de este mundo de posibilidades alguna forma de conseguir que alguien le apoye económicamente.

- **Bastante difícil. ¿Nosotros queríamos saber si nos pueden informar y/o documentar algunos casos y las actividades que se han trabajado en el último año de la CE?**

Lo que pasa es que fue un análisis que se hizo con el equipo de CE el ver la posibilidad de que en los informes a nivel de índole personal se omita el nombre del estudiante porque a veces sucede que la información queda demasiado abierta y dígame de una situación de rebote para el estudiante entonces es mejor cogerlo con pinza para que la situación quede en Consejería si la autoridad máxima dice necesito esto ok lo facilitamos porque la información es de la universidad y la Consejería es parte de la universidad. Lo que les puedo facilitar es la información porcentual de los casos atendidos por cada una de las facultades pero en ámbitos como lo hemos definido en la actualidad; ámbito personal-afectivo, personal-académico, y ámbito personal-administrativo. Esta seleccionado ahí el número de casos atendidos por parte de los Consejeros Estudiantiles eso si no tengo ningún problema en facilitarles.

- **Yo pienso que sí, eso nos serviría. ¿Y ahí están las actividades que se han desarrollado con los estudiantes verdad?**

No tanto actividades, sino tan solo los ámbitos de forma general, no detalla ahí que se trabajó con el estudiante o que tipos de casos se atendió. Tendría que consultarlo con mi directora en este caso agregar de forma general en estos ámbitos se atendieron tales y tales casos.

- ¿Y usted como desde su punto de vista después de haber desarrollado todas estas actividades lograron que los/las estudiantes superaran sus dificultades?

En algunos casos si fue posible, en algunos otros no fue posible por situaciones por ejemplo que el estudiante se le decía para la siguiente cita y el ya no iba entonces por eso decimos que también es en parte responsabilidad del estudiante porque el problema es de él, más que del consejero pero en los casos donde sí se pudo gestionar o hacer la intervención con el impacto real se permitió que el estudiante mejore su situación personal, no desista de irse de la universidad, se permitió que el estudiante fortalezca su ánimo en ese sentido.

- **Y eso viene de la mano con la última pregunta ¿al final del proceso los/las estudiantes involucrados en la CE permanecieron o no en la universidad?**

Algunos si permanecieron, otros.... Aquí hay una mirada bastante interesante. Hay estudiantes que a veces se ha detectado que la elección de la carrera no era la idónea, desde la CE se trabajó eso. Lo que se busca realmente es que el estudiante reconozca cuáles son sus cualidades y su elección real, entonces continuo en la universidad pero en otra carrera lo cual es bueno para la universidad mientras que se mantenga aquí mismo pero es de mayor beneficio es que este profesional que se está formando asuma realmente algo que le conviene y le dé un interés real. A la universidad no le beneficia que un estudiante pase por las aulas por pasar y al final recibir un título y cuando sea un profesional no sea alguien rentable para la profesión.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Entrevista para los estudiantes de los últimos semestres

Buenas tardes hoy es viernes 20 de enero, son las 5:20, estoy aquí con estudiantes del sexto y séptimo semestre de la carrera de Gestión Empresarial.

Como les decía esta entrevista es para hablar de la C.E. de la U.C.S.G. en el caso específico de esta facultad y más específicamente de esta carrera.

¿Qué servicios ofrece el departamento de Bienestar Universitario?

E1: Conozco y he pasado solo para lo que es pensión diferenciada y esas cosas y también había escuchado de la C.E. pero nunca había asistido a alguna.

E2: Bueno en lo que me ha ayudado a mi es en lo mismo que dijo mi compañera en lo que es la pensión diferenciada y también ahora último que ahí es donde se encuentra la bolsa de trabajo y ahí fue donde me ayudaron a encontrar una empresa para hacer mis pasantías.

E3: Bueno cuando yo comencé esta carrera, en el pre-universitario habían dicho sobre una consejería que les ayuda a las personas que tienen problemas familiares o tienen dificultades aparte también tenemos la pensión diferenciada y en momentos cuando los estudiantes tienen problemas x ejemplo fallecimiento de un familiar que les aportaba con el capital para seguir aquí en esta carrera también se les daba apoyo como es económicamente y también moralmente.

E4: Lo único que yo he escuchado de Bienestar Estudiantil era de la pensión diferenciada y a parte para los trámites del IECE y de ahí nada más.

Me pueden decir ustedes ¿Cómo conocieron de esos servicios?

E3: Al principio en la carrera te facilitan toda la información, te dicen sabes que si no tienes los recursos necesarios puedes ir donde la ayudantía para que te ayude sobre tu estado psico-económico y también cuando tienes problemas sentimentales, tenemos un departamento que te ayuda emocionalmente.

E1: También yo lo había visto por internet creo que tienen ahí en la página web de la universidad cuentan con un link.

E4: Apenas me inscribí me dieron una carpeta donde decía que si quería ir por la opción de pensión diferenciada o no.

E2: En mi caso fue para el primer semestre la psicóloga fue al curso y ahí nos dio unas charlas, nos habló de los servicios que nos podían ofrecer y todo eso. Y a parte porque también tengo una amiga que trabaja en Bienestar Estudiantil y ella a mí me ha informado un poco más de lo que se encargan ellos.

¿Han hecho uso de la Consejería Estudiantil?

E2: No

E3: No

E4: No

E1: No

¿Conoce a la consejera o consejero de su facultad?

E2: Cuando comenzó el semestre sí, pero ya me olvide el nombre.

E3: Si yo también me olvide, era una mujer. Ya ha pasado bastante tiempo desde la última vez que nos vimos.

E1: No la conozco.

E4: Yo solo sé que el departamento queda allá arriba. Pero no lo he visitado.

¿En caso de haber tenido alguna dificultad personal, le habría gustado tener el apoyo de las Consejerías Estudiantiles?

E1: Quizás si hubiera sido bueno tener algún apoyo así de parte de la universidad, pero yo me entere muy tarde de ese servicio. Creo que hubiera sido bueno.

E2: Solamente, bueno me ayudaron a aclarar la parte económica porque si quería ver la manera en que yo podía seguir con la carrera porque al principio si era un poco costosa pero como me ayudaron con la pensión diferenciada ya si es diferente. En cuanto a la parte psicológica o algo así no contaría mucho con eso porque yo más lo veo como un servicio más, más no como algo persona de mi parte.

E3: Yo también pienso lo mismo que Ámbar los que son problemas psicológicos o sentimentales creo que los dejaría para mí mismo y para resolverlos entre mi familia y yo. Y lo que sí es eso de la pensión diferenciada, la verdad que si me parece de gran ayuda para los estudiantes de bajos recursos y problemas o dificultades para estudiar aquí en esta universidad.

E4: Yo creo que han tenido buena promoción con lo que es los económicos, como la cuestión de la pensión diferenciada y si optaría por algo personal yo creo que si nos comunican en qué sentido si tal psicóloga, que seria, son psicólogos los que tratan esos temas o sea hablan contigo más personalmente, se involucran un poquito más, creo que si optaría por ese servicio. Así mismo ha sucedido al menos para mí no han sabido llegar, presentación primer semestre y ahí se acabó el resto después hasta los nombres nos hemos olvidado.

- Yo ni en el primer semestre tuve contacto con la CE ni sabía que existía hasta el cuarto o quinto ciclo fue que me avisaron mira que existe tal departamento, no estaba enterada de verdad. Creo que si le faltaría un poco más de promoción para que los estudiantes mismos sepan que están ahí.

- Que podemos contar con esas clases de servicios aquí en la universidad porque a veces por ir a buscar otra clase de profesionales a otros lados, no sería fácil para nosotros.

¿Alguno de ustedes ha estado a punto de retirarse de su carrera?

E2: No

E3: No

E4: No

E1: No

¿En caso de llegar a tener problemas, solicitaría sesiones con la Consejero Estudiantil? ¿Por qué? o ¿Por qué no?

E1: Yo creo que sí. Porque primeramente yo paso prácticamente todos los días aquí en la universidad y creo que se me haría más fácil, se me haría más cerca contar con alguien que está ahí que pueda ayudarme a resolver los problemas o sea yo como soy una chica de otra provincia, se me hace difícil también a veces hablar con mis papas o cualquier cosa entonces saber que hay alguien cerca para darme una mano creo que es bueno y sí, si las aceptaría.

E2: Si hablamos de asuntos personales, en cuanto a problemas familiares no discutiría con discutiría con una persona con la que no he tenido mucho contacto preferiría mantenerla lejos. Pero si por ejemplo tengo alguna duda en cuanto a veces se me pasa por la mente cambiarme de la carrera o creer que no valdría la pena, le pediría así como que un consejo para saber si me creo capaz de seguir con la carrera o de verdad debería buscarme otra.

E3: Yo creo que en este caso no. Porque yo pienso que ya ahora que somos personas adultas y hemos vivido ya, bueno yo ya he vivido casi dos años sin mis padres tratando de ser más independiente y creo que sería bueno para mí el poder resolver mis problemas por mi propia cuenta y la verdad no me gustaría compartir esos problemas con otra persona.

E4: Yo creo que sí. Porque cualquier problema de tipo económico, familiar especialmente familiar creo que se resuelve hablando o sea con la comunicación. Y no se pues hay veces que no tengo con quien compartir esas cosas ni siquiera con mis amigos así sean muy cercanos porque son temas como que íntimos, entonces yo creo que si, a pesar de que la otra persona es desconocida para mí creo que es mal natural, es como ir a confesarse cuando no conozco al padre es más fácil decir los pecados como quien dice. Entonces yo creo que si sería más fácil tener alguna ayuda aquí.

- Además de que es un profesional. Además de que no tiene un código de secreto. Entonces si es más fácil confiar en ese aspecto.

¿Qué recomendaciones ustedes darían a la universidad o a la facultad en cuanto a la CE?

E4: Bueno yo como le dije creo que debería de promocionarse más, darse a conocer, no solamente en el pre-universitario o en el primer ciclo como decían mis compañeros, sino que también estar ahí presentes con los chicos que a medida que van avanzando porque siempre dicen que el primer año es el más difícil pero en realidad creo que la carrera en sí da para que vayan incrementando el nivel de exigencia y creo que si sería importante que puedan irse difundiendo por cada curso, irse promocionando y que los estudiantes vayan sabiendo con que servicios cuenta la universidad.

E2: Si estoy de acuerdo con los que dice mi compañera. También podría ser si es que existe la posibilidad de una mejor ubicación porque al menos de mi parte yo no sé dónde queda ese departamento.

E3: Yo pienso lo mismo que mis compañeras. Creo que deberían tratar de promocionarse más dando charlas para que los estudiantes conozcan que tienen un apoyo y donde puedan encontrarlos.

E1: Lo mismo más promoción. Charlas si pero que sean diferente de una manera que te atraigan no simplemente pararse al frente y decir todos los servicios que tienen, las cualidades, etc., etc., sino buscar la forma de llegar a nosotros, de involucrar a los chicos.

- Especialmente como ya le decía a medida de que ya van pasando los semestres, porque a uno en el pre, al menos yo me acuerdo, todos nos pintaban bonito, y uno decía que chévere que bacán esto, pero no es como estar ya ahí estudiando ya ahí metida de verdad en la carrera, pos por ejemplo nosotros los que estamos ya en séptimo, octavo los horarios son francamente horribles para la mayoría siempre hay esos problemas así. Creo que si sería bueno que se dieran a conocer más y ver como ellos nos podrían ayudar en ese tipo de temas.

Alguien tiene algo más que añadir, ¿No? Bueno yo les agradezco chicos. Sus nombres ya los tome porque no sé si tengo que ponerlos pero de todas maneras no hay ningún compromiso esto es para una tesis de maestría. Quienes van a leer esto son mi tutora y los directores que revisen el tema nadie más.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Entrevista para los estudiantes de los últimos semestres

Buenas tardes chicos el objetivo de esta entrevista es conocer, bueno realmente es saber que ustedes conocen de la CE de la UCSG específicamente si ustedes conocen sobre la Consejería Estudiantil en la facultad en la que ustedes están, más específicamente en la carrera de Lengua Inglesa, ese es el objetivo por el que estamos aquí. Hoy viernes 20 de Enero son las 18:15 de la tarde, estamos aquí con tres estudiantes de la carrera de Lengua Inglesa.

¿Puedes decirme si conoces que servicios ofrecen el departamento de Bienestar Universitario?

E1: Específicamente no, pero sé que se encarga de ayudar a los estudiantes por ejemplo en lo que son becas y en algún problema que tengan de otra índole como notas, asistencias, cosas así.

E2: Sé que tienen un seguimiento con los estudiantes me parece que hasta el tercer ciclo de las carreras nosotros al menos recibimos charlas con la encargada de nuestra carrera la señorita Roció y teníamos charlas motivacionales una vez, como dos veces al semestre hasta el tercer ciclo y pueden ser con problemas académicos o problemas personales que uno quiera conversar.

E3: Lo mismo que ellos porque no se nada más.

¿Cómo los conocieron?

E1: La encargada se acercó al salón de clases y nos dio una pequeña charla instructiva en el primer semestre cuando iniciamos clases, ella se acercó después de unas semanas de haber empezado clases.

E2: Lo mismo. Ella se presentó, bueno la Miss Roció se presentó desde el pre me parece y tuvimos como una charla, una actividad en el primer semestre.

E3: Eso si me acuerdo que hicimos un taller en el primer semestre.

¿Y de ahí a partir del primer semestre han venido las consultoras estudiantiles a darles una charla o a volver a ofrecer los servicios?

Todos: Solo hasta el tercer ciclo.

¿Han hecho uso de la Consejería Estudiantil?

E1: Quería pero no se dio la oportunidad porque el día que quería hablar con ella estaba ocupada haciendo otra cosa, entonces dije ya otro día está bien pero todavía no llega ese día.

E2: No

E3: No

¿Conoce a la Consejera de la Facultad?

Todos: Si

¿En caso de haber tenido alguna dificultad personal, le habría gustado tener el apoyo de la Consejera Estudiantil?

E1: Sí y no. O sea depende si hay cosas en las que ella pueda ayudar obviamente sí, es muy grata y recibida su ayuda. Pero hay otras cosas que son personales y soy yo el que tiene que resolverlas entonces no.

E2: Yo también pienso igual. Hay ciertas cosas con las que uno es selectivo y sabe a quién contar. Gracias a Dios si tengo un apoyo a una persona que me escucha con la que por lo general converso mi mama y otra persona en especial entonces yo tengo con quien conversar pero si hubiese necesitado o si hubiera habido cosas con las que yo me hubiese sentido como que más comfortable más libre de expresar.

E3: Si creo que también, puede ser dependiendo del que la necesite. Pero hasta ahora no lo necesito.

Usted nos menciona que alguna vez tuvo la necesidad de conversar con la consejera pero no se dio el caso. ¿De qué manera, considera usted le habría ayudado la Consejería Estudiantil?

E1: Orientación, guía, saber qué hacer, saber qué camino tomar, saber que me podía pasar si hacia una cosa o que me podía pasar si hacia la otra.

E2: Supongo que después de escucharme, en base a lo que ella ha aprendido y a su experiencia ella hubiera sabido como orientarme.

E3: Este yo creo que en reorganizar mis prioridades, en eso yo creo que me hubiera podido ayudar, con la universidad.

¿Han pensado en retirarse de su carrera?

E1: Si, quizás por metas personales o sentimientos encontrados, cosas así.

E2: No que me acuerde.

E3: No tampoco.

¿En caso de llegar a tener problemas, solicitaría sesiones con los Consejeros Estudiantiles? ¿Por qué? o ¿Por qué no?

E1: Depende del problema porque de nuevo hay problemas que puedo resolver yo solo, hay problemas que debo resolver yo solo, pero si ella podría ayudar sí, lo bueno con Miss Roció es que es bastante abierta y nos da confianza como para hablar con ella, sin embargo personalmente es cuestión mía, soy bastante reservado y no soy muy comunicativo con las personas, no cuento todo a todo el mundo por razones personales, pero si podría ayudar está bien aunque de nuevo si puedo resolverlo yo, voy a hacerlo yo.

E2: Tal vez no, porque con la otra persona vengo hablando desde hace mucho tiempo como que ya sabe el background de la situación entonces sería como tenerle que contar todo nuevamente y tengo muchísima confianza para escuchar lo que me

dice. No consideraría acudir a la CE no por falta de confianza sino que ya empecé con la otra.

E3: No sé, depende. Igual yo si complico todo así que no creo que necesite. A lo mejor cuando uno está ofuscado por las tutorías, los deberes y las cuestiones de la U ahí sí, creo, que me gustaría a mí.

- Sería bueno saber hasta qué punto puede ayudar, por ejemplo que clase de problema como me pelee con mi papa, me botaron de la casa ¿Puede albergarme en alguna parte? O no se de pronto me pusieron ovarios y estoy embarazada. ¿Me van a ayudar a encontrar un método abortivo? O algo así, no sé, depende.

¿Qué sugerencias darían ustedes para mejorar esto?

E1: Que no se elimine al tercer semestre porque hubo un tiempo en que ya no vino, y que le paso y por qué ya no viene, yo quería hablar con ella y ya no viene, que le pasa, trabaje.

E2: Yo no sé qué paso en cuarto semestre, si nosotros no necesitábamos de esas charlas o actividades.

E3: Yo sí creo que necesitamos a la Miss Rocío porque se pone cada vez más intensa la cosa, más fuerte.

- Porque hay momentos en que uno simplemente quiere decir algo y ese momento no se da y entonces ya después ya pasa. Igual saber los alcances que ella tiene, por ejemplo si es que tengo problemas en notas que es lo que puede hacer por mí, si tengo problemas en mi familia que puede hacer por mí, o sea saber hasta dónde puede ella llegar para saber si puedo o no pedir su ayuda. Y que le suban el sueldo también.

- ¿Pero solo hay una o hay varias como la Miss Rocío?

- Bueno hasta ahora que he investigado solo hay una por facultad, y los alcances realmente ellas, no son muy abiertas ellas a decir cuáles son sus alcances, se limitan a decir que si ayudan en la parte psicológica y que derivan a los estudiantes dependiendo de la gravedad del caso o dependiendo hasta a donde llega su conocimiento en cuanto a ciertos casos ellas se encargan hasta allí. Si se dan cuenta que es la parte económica, ellas no pueden hacer realmente mucho porque están ahí solamente para guiar. Y en la parte psicológica como decía lo hacen hasta donde llega su alcance, si hay más allá, si el caso amerita algún psiquiatra por ejemplo ella recomienda a los padres o a las personas que viven con el estudiante, entonces recomiendan que se debe hacer. Es lo que hasta ahora yo he investigado y hasta ahora yo sé. Pero si sería muy bueno, es más se va a poner en las recomendaciones esto que ustedes me están diciendo, más presencia de ellas aquí. Y de pronto no solamente una, yo pienso no sé qué piensan ustedes, una es suficiente o necesitan más.

- Una está bien porque si uno quiere contarle algo personal que lo sepa ella no que lo sepa todo el área, o el departamento psicológico o psiquiátrico de la universidad. A lo mejor no es psiquiátrico pero después de esta entrevista lo van a empezar a considerar.

- Yo no creo que una sea suficiente.

- Si no ya no hay confianza.

- No, por supuesto, ella llevaría tu caso y pues solo tú acudirías con una sola persona, no les vas a contar a las dos. Bueno chicos les agradezco mucho su tiempo y ha sido muy valioso escuchar esto de ustedes. Gracias

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Entrevista para los estudiantes de los primeros semestres

Carrera de Gestión Empresarial Internacional

Hoy es martes 24 de Enero, estamos aquí con estudiantes de diferentes semestres que han asistido a la Consejería Estudiantil. Las primeras preguntas se refieren al Bienestar Universitario.

¿Qué servicios ofrece el departamento de Bienestar Universitario de la UCSG?

E1: El servicio de Bienestar Universitario ofrece el servicio de becas académicas, deportivas y por la pastoral, además de que tratan los servicios de pensión diferenciada y esos asuntos.

E2: Si, a parte de las becas que ofrece y de darte información sobre la pensión diferenciada también te ofrece ayudantía estudiantil que es cuando tú tienes problemas en alguna materia, ellos te proporcionan un tutor y los horarios. Y si quieres ser tutor tienes que ir ahí, ellos te realizan una prueba y te dicen si estas apto o no para poder ser tutor.

E3: Lo que yo he escuchado es lo mismo que dijeron mis compañeras que es para tutorías, problemas en alguna materia que tengas, lo que es becas, hasta ahí es lo que yo he entendido.

E4: De igual manera el Bienestar Universitario nos ayuda con las becas, con las pensiones diferenciadas que pueden ser por deportes, por excelencia académica. Y lo que es consejería estudiantil son los que te dan tutores.

E5: Lo mismo que dicen mis compañeras para las becas, y lo que es ayuda para un tutor y eso todo lo que han dicho mis compañeras.

E6: Lo mismo sobre becas y la ayudantía estudiantil.

¿Cómo conoció acerca del programa de Consejerías?

E1: No, recuerdo. Bueno fue en el pre porque la psicóloga y la asesora pedagógica fueron a cada curso a presentarse y decir que ellas nos podían ayudar con los diferentes problemas que nosotros tengamos.

E2: La asesora pedagógica en el pre era nuestra profesora de Desarrollo del Pensamiento y por eso ella nos explicaba también que ella estaba en esa área y que cualquier ayuda que nosotros necesitáramos podíamos ir donde ella para hablar con ella y pedir soluciones.

E3: Yo también la Lcda. Villacreses fue mi profesora de Desarrollo del Pensamiento en el pre, y estuvimos con ella cuatro semanas y ella siempre nos hablaba de todo lo que hacía en su área de consultoría y que cualquier cosa estaba a cargo ella.

E4: Yo fui cuando me inscribí porque me dijeron que tenía que pagar una tasa de extranjera porque no soy de aquí entonces me dijeron para allá pagar una tasa y entonces ahí fue cuando me aconsejaron Bienestar Universitario porque ellos me dijeron que no, porque salía en el contrato que tenía que pagar eso entonces ellos me ayudaron en eso para poderme inscribir normalmente. Y también fue porque me dio clases la Lcda. Villacreses y la Lcda. Mogollón.

E5: De la misma manera la Lcda. Villacreses fue profesora mía en el pre-universitario y siempre nos hablaba así de los temas relacionados a los servicios que brinda y aparte en el primer semestre una vez fue el Director de la carrera a nuestros cursos a impartir charlas sobre eso.

E6: De la misma manera ella se fue a presentarse en el pre y en el semestre pasado la Lcda. Villacreses nos fue a dar una charla en el curso a preguntar si teníamos problema con alguna otra materia.

¿Cómo y cuándo se dio su primera sesión con el Consejero Estudiantil?

E1: La primera sesión la tuvo mi mami con ella porque mi mami estaba preguntando sobre las becas entonces la primera sesión fue con mi mami y de ahí fui yo para.....no me acuerdo.

E2: La primera sesión fue en primer semestre porque yo quería averiguar sobre las diferentes becas y que se necesitaba todos los requisitos entonces ahí yo fui a la oficina de ella y ella me proporciono la información y de ahí en adelante fui ahora hace una semana a pedir información sobre una beca de un convenio que tiene la universidad.

E3: Yo también como la Miss fue mi profesora ella nos asesoraba y nos decía que muchas personas dejaban pasar el tiempo y no tenían lista la carpeta para, así que a ustedes previo a entrar al primer semestre yo les voy a ayudar cada papel que les falte cada documento vayan donde estoy yo y así fue todos íbamos Miss tengo la carpeta, falta esto, ponle esto. Fue mi primera consulta con ella.

E4: A mí me busco para solicitar tutores para unas materias y así fui con la Lcda. Villacreses.

E5: La primera vez fue en el pre-universitario ya que fui a pedirle ayuda porque no estaba seguro de la carrera que había cogido, entonces ella me dio una charla d los servicios que brinda la carrera de todas las ventajas y desventajas que tiene. Y luego la segunda vez fue el semestre pasado que le pedí información sobre la pensión diferenciada. Y ahí la tercera vez fue para pedirle ayuda para una tutora, para tutor de Francés y ahí sí.

E6: Mi primera cita fue en Agosto del año pasado porque tuve problemas con una materia y la Lcda. me ayudo.

¿Cómo coordinó sus sesiones con el Consejero Estudiantil?

E1: Por mi mami porque ella le dijo que quería conocerme para hablar conmigo.

E2: En mi caso yo sé el horario en el que ella atiende así que yo voy y la espero hasta que se desocupe y de ahí me atiende a mí.

E3: Igual ella nos dijo sobre el horario que ella tiene y las horas que está disponible, yo iba y cuando estaba ocupada esperaba mi turno.

E4: Fue cuando ella fue al curso y hablo sobre los horarios que ella tenía. Y nos acercamos con unas amigas y nos acercamos a ella a preguntarle si nos podía atender en ese momento y ella dijo que si.....

E5: Las tres veces que he ido no la he encontrado en el momento en el que voy pero me han dado cita para el siguiente día para hablar con ella.

E6: Como a la entrada de su oficina ella tiene sus datos, su número telefónico entonces yo la llamé al celular y le pedí que me atienda y ahí me dio el día y la hora exacta para poder atenderme.

¿Se sintió cómodo con el trato recibido de parte de las consejeras estudiantiles?

E1: Si, el trato fue muy bueno, agradable, sentí confianza por parte de ella. Y no, no tengo ninguna queja.

E2: Si, la consejera es una persona muy dulce. Ella tiene algo que hace que tú te abras cuando le hablas.

E3: Muy linda gente. Con ella puedo hablar incluso ella busca como ayudarte, te aconseja te dice ándate por aquí y haz esto, para que tiene un trato muy bueno.

E4: Si, de igual manera yo opino igual. La Lcda. Es muy buena persona bueno las dos son muy buenas personas y tratan de buscarte la solución al problema que tu tienes.

E5: De igual manera la Lcda. Villacreses es una excelente persona que siempre te da libertad para que puedas expresar lo que sientes.

E6: Ella es una linda persona que te da la confianza para que uno exprese el problema que tiene o solicitar una ayuda.

¿Usted alguna vez solicitó consultoría por problemas académicos? ¿Cómo fueron tratados estos problemas?

E1: Sí. Ella me delegó a la asesora pedagógica, la Lcda. Liz Mogollón, para que ella me asigne a los tutores.

E2: No.

E3: Yo sí, una vez tuve problemas académicos y para que ella hizo hasta lo imposible para ayudarme pero también me dijo que aquí no les permiten a ellas abrirse más campo o sea como que les dan un límite.

E4: Sí, yo si he pedido tutora. Mis problemas académicos si fueron solucionados. Ella si busco a los tutores y trato de hacer lo posible, hasta nos envió un mail a todos para poder hablar con ellos. El problema es que a veces los chicos no tienen tiempo o la Lcda. se puede olvidar pero son los chicos los que no te ayudan si me explico. Ellos te dicen tal día es la cita nos vemos en tal curso pero llega el momento y te llaman para decirte que no pueden.

E5: Sí, la vez que fui, fui para francés. Ella me dio una lista de los chicos que estaban para impartir clases y ella me dio el número y yo me comuniqué con él y así empezó la clase.

E6: No.

¿Tuvo dificultades en el pago de su colegiatura? ¿Recibió alguna recomendación por parte de los Consejeros estudiantiles?

E1: No.

E2: Cuando hubo el convenio con el Banco del Pichincha sí, porque yo adquirí la tarjeta pero no habían dado las fechas exactas de corte entonces llamaban a mi papá a decirle que tenía mora, que no había pagado pero en realidad no era que él no quería

pagar sino que él no tenía pensado pagar para esa fecha. Pero de ahí como él ya sabe la fecha, la paga antes entonces ya no hay ningún problema en ese sentido.

E3: No.

E4: Tampoco.

E5: No, Miss.

E6: No.

¿Consultó usted a la consejera estudiantil por este problema o lo hizo particularmente?

E1: No, porque como llamaban, la chica del banco me proporcionó la información entonces ahí hablo con mi papá y ahí se solucionó el problema.

Las últimas preguntas se refieren a la permanencia en la universidad. ¿Ha estado a punto de retirarse de su carrera?

E1: No, hasta ahora no.

E2: No.

E3: Yo sí. En estos momentos estoy que me quiero cambiar. Quiero irme al ECOTEC pero mi problema son los horarios y que ponen muchos peros para todo, muchos trámites y a veces uno no tiene tiempo y yo quiero trabajar. Y en otras universidades particulares es más fácil hacer un trámite, haga aquí y vaya allá, venga mañana, por eso me quiero cambiar el horario es todo el día aquí.

E4: No, es que no me guste la carrera solo que algunas materias se me hacen un poco difícil y también por el tiempo, ya que a uno le ocupa mucho tiempo, el horario es muy difícil en esta carrera y como que a veces ya hostiga.

E5: Como dijo mi compañera Génesis los horarios no son muy extensos y también he pensado en retirarme porque al igual que ella he tenido problemas en ciertas materias por ejemplo en el área de idiomas y esa ha sido la causa que me ha llevado a pensar en retirarme de la carrera.

E6: No, ni por un momento.

¿En caso de llegar a tener problemas, solicitaría sesiones con los Consejeros Estudiantiles? ¿Por qué? o ¿Por qué no?

E1: Sí.

E2: Sí.

E3: Sí.

E4: Sí.

E5: Sí.

E6: Sí.

¿La ayuda brindada por la consejera estudiantil le ayudo a despejar sus dudas/temores?

E1: Si, pero el problema ha sido como los intermediarios después de ella. Ella a mi si me ha ayudado.

E2: En mi caso si me ha proporcionado toda la información que he necesitado y cuando le he contado mis problemas me ha ayudado a superar o sea me aconseja.

E3: Solo creo que el área debería de ser más conocida por los alumnos para que asistan allá porque muy pocos saben del servicio que ofrecen ahí.

E4: A mi si me ha ayudado.

E5: Si Miss a mí también me ha ayudado bastante la Miss como le dije anteriormente una excelente persona, sabe dar buenos consejos y eso le hace bien a uno.

E6: Yo también volvería a ir donde la Lcda. Villacreces porque me ha ayudado bastante.

Y por último chicos quiero que me sugieran o me recomienden algún cambio que ustedes vean que se necesita o alguna sugerencia sobre la consejería.

E1: Más publicidad de las consejería estudiantil para que todos los estudiantes puedan acceder a ese servicio.

E2: A parte de más publicidad que les den permiso o les amplíen el rango en el que ellos puedan trabajar porque a veces ellos están con las manos atadas. O sea te pueden dar la solución pero no pueden hacer que esa solución se dé. Ellos te ofrecen a ti lo que puedes hacer pero ellas no pueden hacer más allá de eso.

E3: Deberían de ampliarles el hasta donde lo pueden hacer inclusive hasta el área donde están trabajando es muy pequeña por lo tanto la gente no sabe, es adentro, no saben que ahí es consejería. Y por parte de la Miss ella hace todo lo posible y te ayuda pero luego de ella los alumnos por lo general como dice ella a veces no pueden o no saben sobre la materia que te van a enseñar así que creo que deberían de trabajar más en coordinación.

E4: La consejería estudiantil hace todo por ayudarte, si es verdad, pero vamos a ir más allá de ello, por ejemplo hay otras personas que están atrás de ellos, pienso que deberían de ahí publicidad creo que no porque la Lcda. Mogollón siempre va al curso, nos habla sobre la consejería estudiantil, siempre nos está dejando papelitos.

E5: Yo si pienso que debería de haber un poco más de publicidad porque hay chicos que tienen problemas a veces y no saben cómo solucionarlos, o a quien acudir para que les den un consejo, como hacer. Un poquito más de publicidad está bien.

E6: Yo opino lo mismo darle un poco más de publicidad para que los estudiantes estén enterados de la consejería estudiantil.

- Bien chicos, les agradezco mucho, ustedes me han sacado de una parte que me faltaba. Muchas gracias por su ayuda.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Entrevista para los estudiantes de los primeros semestres

Carrera de Lengua Inglesa

Buenas noches, hoy es viernes 10 de Febrero. Estamos aquí con dos estudiantes de la carrera de Lengua Inglesa. Las preguntas que vamos a hacer es sobre Bienestar Universitario.

¿Qué servicios ofrece el departamento de Bienestar Universitario de la UCSG?

E1: El servicio de Bienestar Universitario nos ayuda a los alumnos que tienen problemas en algunas materias y usted se acerca y ellos le preguntan con qué profesora estas y ellos te ayudan con otra profesora para que te de clases particulares y no cobran nada porque es gratis. Otra cosa que vi allá, nosotros como somos extranjeros, yo me acerque y le pedí información sobre algo de nuestras pensiones para ver si nos pueden ayudar con descuentos y entonces me acerque de nuevo al servicio de Bienestar Universitario.

E2: Si a mí también me ocurrió lo mismo. Y también con lo de la bolsa de trabajo, algo así, también nos ayudaban en esto. Nos ayudó con un instituto de Ingles para trabajar.

¿El trabajo que tienen ustedes fue a través de Bienestar Universitario?

E2: El de ahorita no, pero ellos nos recomendaron a nosotros.

¿Cómo conoció acerca del programa de Consejerías?

E1: Yo recuerdo que en el pre-universitario, nosotros recién estábamos conociendo la universidad entonces Miss Rocío nos vino a dar clases, nos enseno todo lo que ellos hacen en esta parte. Y ahí nosotros conocimos que si tenemos algún problema tenemos que acercarnos allá.

E2: Si también. Fue la profesora y nos enseno todo lo que podríamos ir a preguntar sobre la universidad sobre alguna ayuda o alguna dificultad con la familia y todo.

¿Cómo y cuándo se dio su primera sesión con el Consejero Estudiantil?

E1: Fue justo al principio del segundo ciclo entonces yo me acerque y le explique que como éramos dos hermanos se nos hace muy difícil pagar las pensiones de la universidad y ella nos acompañó a muchos lados hasta a hablar con el rector de la universidad y lastimosamente en las reglas de la universidad salía que los extranjeros no podían obtener ninguna beca pero ella nos ayudó con el listado de las escuelas o colegios que necesitan profesores, como en el caso de nosotros, ahí yo les llame y como soy estudiante de la universidad católica nos ayudaron a encontrar un trabajo.

E2: En mi caso fue desde el primer ciclo porque desde que entre a la universidad quise practicar en el equipo de fútbol entonces ella me decía que si yo podía ser seleccionado de la católica me darían un descuento 25% o 50% porque hay estudiantes que tienen. Bueno yo pude lograrlo pero al parecer la carrera no me pudo ayudar con el descuento.

¿Cómo coordinó sus sesiones con el Consejero Estudiantil?

E1: Bueno Rocío el día en que se presentó nos dio su teléfono así que ella nos dijo cualquier cosa que necesites me llamas y si yo estoy aquí en la universidad puedes asistir. Y yo recuerdo que yo la llame y justo ella estaba en el tercer piso, y me dijo ya espérame un ratito que yo bajo y ahí yo hice mi primera sesión.

E2: Yo estaba preguntando a la Miss, como se llama, a la que trabaja en la secretaria, y yo le estaba preguntando a ella y de la nada llego la Miss y entonces me dijo que paso Ahmad y ahí fue cuando yo le explique lo de las becas deportivas.

¿O sea no han hecho una sesión formal, no han solicitado una cita, una sesión con ella?

E2: Tan formalmente no. Se dio así espontáneamente.

¿Se sintió cómodo con el trato recibido de parte de las consejeras estudiantiles?

E1: Si bastante bien. Ella justo nos dijo “Yo soy aquí en la universidad la única en quien pueden confiar cuando tengan problemas con materias o con la familia. De principio nos enseno que podemos estar muy tranquilos con ella.

E2: Si también. Nos dimos cuenta desde la primera clase que es una persona demasiado humilde y que podíamos contar con ella en lo que sea. Y todos los problemas que yo he tenido, algunas confusiones yo he contado con ella.

¿Fueron las sesiones de Consejería de ayuda a sus dificultades personales, no solo económica?

E1: Como yo me acerque a ella no por un problema personal por eso yo nunca le pedí ayuda sobre mis problemas personales, lo que más necesitaba era sobre las becas.

E2: En mi caso los mismo por asuntos de la universidad.

¿Tuvieron dificultades ustedes en el pago de la colegiatura?

E1: Si lastimosamente como somos dos. Y peor en nuestro caso que como somos extranjeros tenemos que pagar una tasa diferente que los otros. Y en cada semestre nosotros pagamos más y aparte las pensiones pagamos un poquito más que otros.

¿Recibieron alguna recomendación por parte de la consejera en este tema?

E2: Bueno bastantes consejos pero los cuales son difíciles de aplicar porque la carrera es autofinanciada y más porque somos extranjeros. Ella tiene muchos consejos pero la carrera es el problema.

¿Ha estado a punto de retirarse de su carrera?

E1: Yo tres veces he pensado en retirarme, busque unas universidades como Laica, la Estatal y todos me hablaron como que no vas a perder la oportunidad de no aprender aquí porque imagínate estas en un segundo semestre y en tu hoja de vida como dice que eres estudiante de la universidad católica tu puedes encontrar un trabajo. Así decidí quedarme aquí pero ojala que con mi trabajo si pueda alcanzar a pagar las pensiones.

E2: Yo cuando estaba aquí no, pero antes si iba a estudiar en la estatal.

¿En caso de llegar a tener futuros problemas, volvería a solicitar sesiones con los Consejeros Estudiantiles?

E1: Por supuesto, claro. Yo justo estaba pensando que si necesito algo otra vez se lo pediría a ellos.

E2: Si, yo la buscaría también.

¿La ayuda brindada por la CE ha ayudado a despejar sus dudas y/o temores?

E2: Si, a mi si bastantes. Algunas que no he sabido ni siquiera porque es un departamento por ejemplo en la universidad.

E1: Si, a mí también. Nos ayudaron bastantes.

Alguna recomendación que ustedes quieran dar al asunto de las consejerías ¿qué les faltaría? ¿Qué podrían mejorar?

E2: Bueno la verdad la consejería está bien pero el problema es solamente las carreras y todo eso. Pero la parte de la consejería está bien, hacen lo que tienen que hacer.

E1: Yo si estoy satisfecha de la universidad y este departamento pero desde el pre nosotros recibimos información muy completa, como que si somos hermanos tenemos un descuento especial, que si él puede participar en los partidos de la universidad tendría un descuento, o si yo fuera buena alumna por tener buenas notas voy a tener un descuento y por esta misma razón yo traje a mi hermano para inscribirnos los dos juntos pero lastimosamente después del segundo ciclo ya salió todo es negativo, no solo a nosotros sino que nuestra carrera no va a tener ninguna de esas cosas. Eso es lo que me gustaría recomendar no más.

Muchas gracias chicos, les agradezco mucho por su ayuda.

ENCUESTA A ESTUDIANTES

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN EDUCACION SUPERIOR
ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE GESTION EMPRESARIAL Y
LENGUA INGLESA

Marcar dentro del cuadro que corresponda a la respuesta del encuestado

SECCIÓN 100: INFORMACION PERSONAL

101 Sexo

- 1 Masculino
2 Femenino

102 ¿Qué edad tiene usted?

- 1 Menor a 18
2 18 – 21
3 22 – 25
4 26 – 29
5 Mayor a 29

103 Estado civil

- 1 Soltero
2 Casado
3 Divorciado
4 Viudo
5 Unión libre

104 ¿Qué familiares viven con usted? *Marcar todos los casilleros que correspondan*

- 1 Mamá y Papá
2 Mamá
3 Papá
4 Hermanos/hermanas
5 Abuelos
6 Tíos / Tías
7 Otros no familiares
8 Vivo solo/a

105 ¿Dónde estudió?

- 1 Colegio privado
2 Colegio público
3 Fiscomisional

SECCIÓN 200: ASISTENCIA A CONSEJERIA ESTUDIANTIL

201 ¿Conoce usted sobre la Consejería Estudiantil?
Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta No. 303

- 1 Si
- 2 No

202 ¿Cómo conoció de este servicio? Seleccione las respuestas que correspondan

- 1 Anuncios en la facultad
- 2 Profesores
- 3 Directivos
- 4 Secretarias
- 5 Asociación de estudiantes
- 6 Consejeros estudiantiles
- 7 Alumnos

203 ¿Se siente satisfecho de haber participado en este programa?

- 1 Si
- 2 No

204 ¿Asistió usted a las sesiones de consultoría en forma regular?

- 1 Siempre
- 2 Casi siempre
- 3 A veces
- 4 Rara vez
- 5 Nunca

205 ¿Su familia asistió alguna ocasión a una Consultoría Estudiantil?

- 1 Si
- 2 No

206 ¿Cómo calificaría usted la Consultoría Estudiantil?

- 1 Muy buena
- 2 Buena
- 3 Satisfactoria

4 Poco satisfactoria

207 ¿Recomendaría a sus compañeros asistir a las Consejerías Estudiantiles?

1 Si

2 No

SECCIÓN 300: PERMANENCIA EN LA UCSG

301 ¿Considera que este tipo de programa son de ayuda para los estudiantes?

1 Si

2 No

302 ¿De tener un problema futuro, consideraría asistir a una nueva Consejería?

1 Si

2 No

303 ¿Estaría usted dispuesto a ser parte de una entrevista personal?

Si la respuesta es negativa entregue su hoja

1 Si

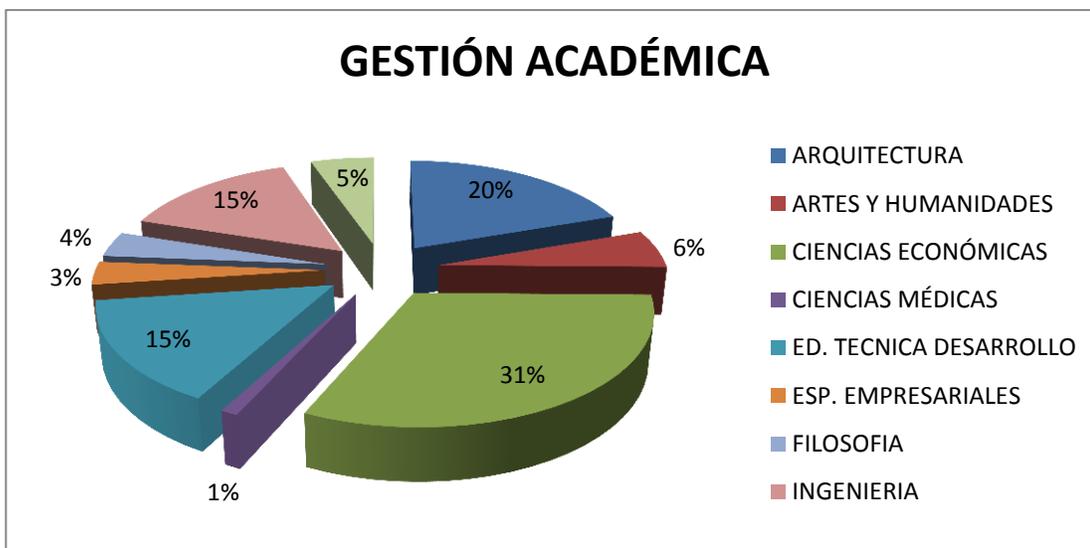
2 No

Esta información será utilizada en la valoración del servicio de Consejería Estudiantil, por lo que agradecemos su colaboración.

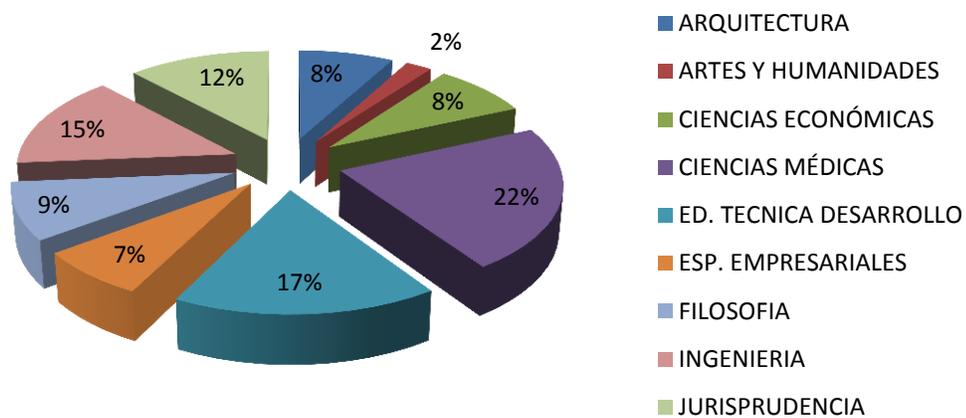
**INFORMES SOBRE CONSEJERÍA
ESTUDIANTIL**

INFORME SEMESTRE A – 2011

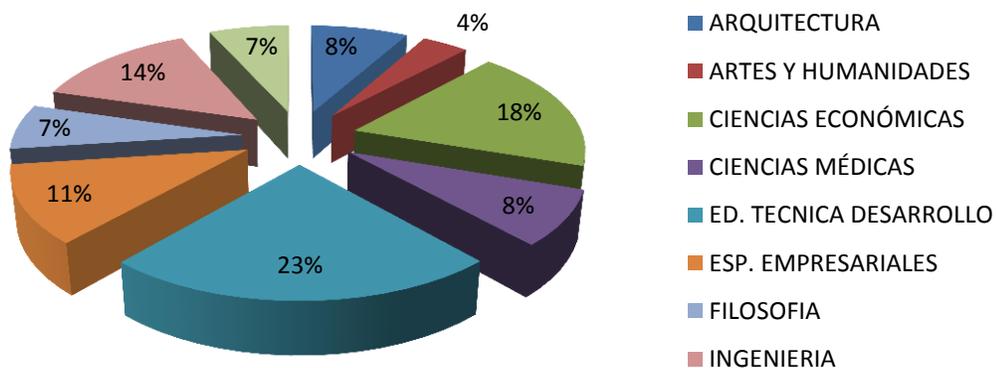
FACULTADES	P. AFECTIVO		P. ACADÉMICO		P. ADMINISTRATIVO	
		%		%		%
ARQUITECTURA	115	19,62%	36	7,96%	46	8,08%
ARTES Y HUMANIDADES	33	5,63%	10	2,21%	22	3,87%
CIENCIAS ECONÓMICAS	185	31,57%	37	8,19%	104	18,28%
CIENCIAS MÉDICAS	6	1,02%	100	22,12%	46	8,08%
ED. TECNICA DESARROLLO	88	15,02%	77	17,04%	132	23,20%
ESP. EMPRESARIALES	20	3,41%	33	7,30%	65	11,42%
FILOSOFIA	22	3,75%	40	8,85%	38	6,68%
INGENIERIA	86	14,68%	65	14,38%	78	13,71%
JURISPRUDENCIA	31	5,29%	54	11,95%	38	6,68%
TOTAL	586		452		569	



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

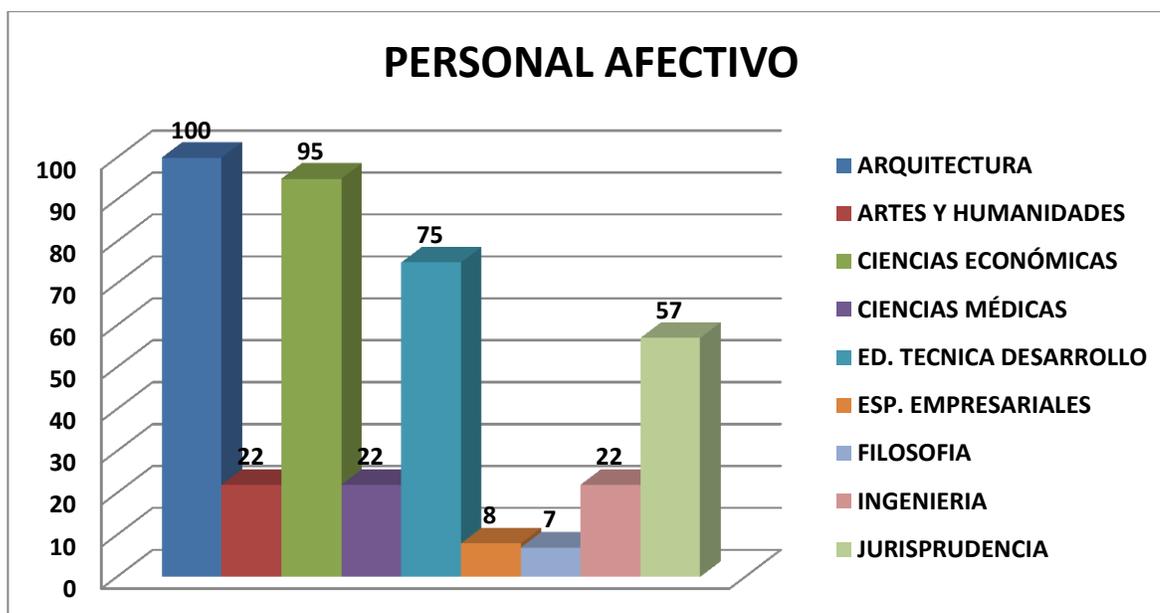


PERSONAL-AFECTIVO

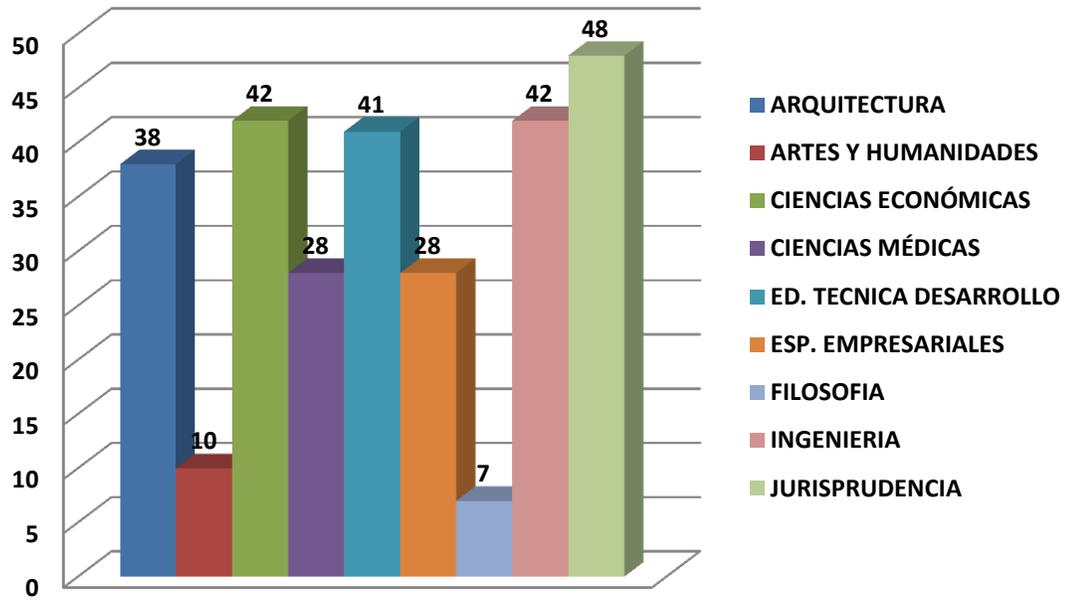


INFORME SEMESTRE B – 2011

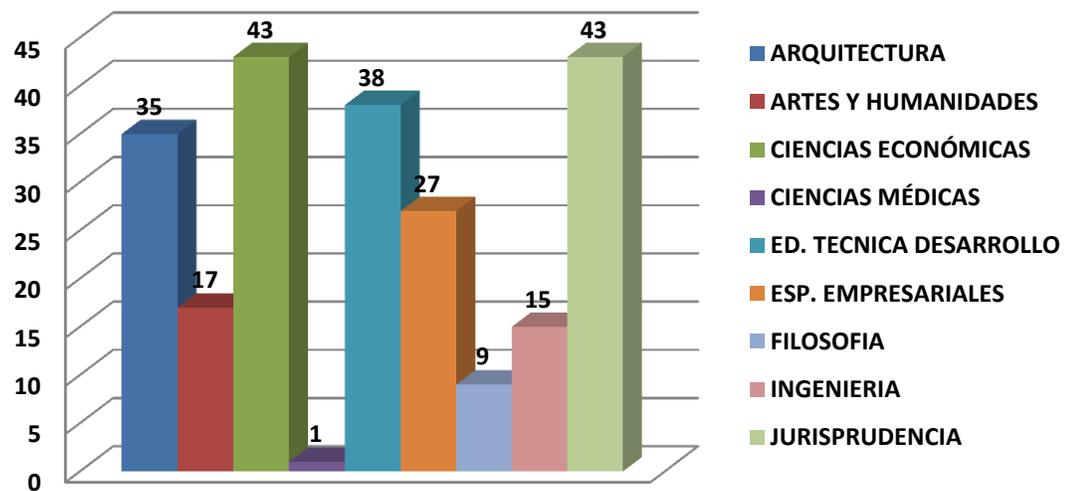
FACULTADES	P. AFECTIVO		P. ACADÉMICO		PERSONAL-ADMINISTRATIVO	
		%		%		%
ARQUITECTURA	100	24,51%	38	13,38%	35	15,35%
ARTES Y HUMANIDADES	22	5,39%	10	3,52%	17	7,46%
CIENCIAS ECONÓMICAS	95	23,28%	42	14,79%	43	18,86%
CIENCIAS MÉDICAS	22	5,39%	28	9,86%	1	0,44%
ED. TECNICA DESARROLLO	75	18,38%	41	14,44%	38	16,67%
ESP. EMPRESARIALES	8	1,96%	28	9,86%	27	11,84%
FILOSOFIA	7	1,72%	7	2,46%	9	3,95%
INGENIERIA	22	5,39%	42	14,79%	15	6,58%
JURISPRUDENCIA	57	13,97%	48	16,90%	43	18,86%
TOTAL	408		284		228	



PERSONAL ACADÉMICO

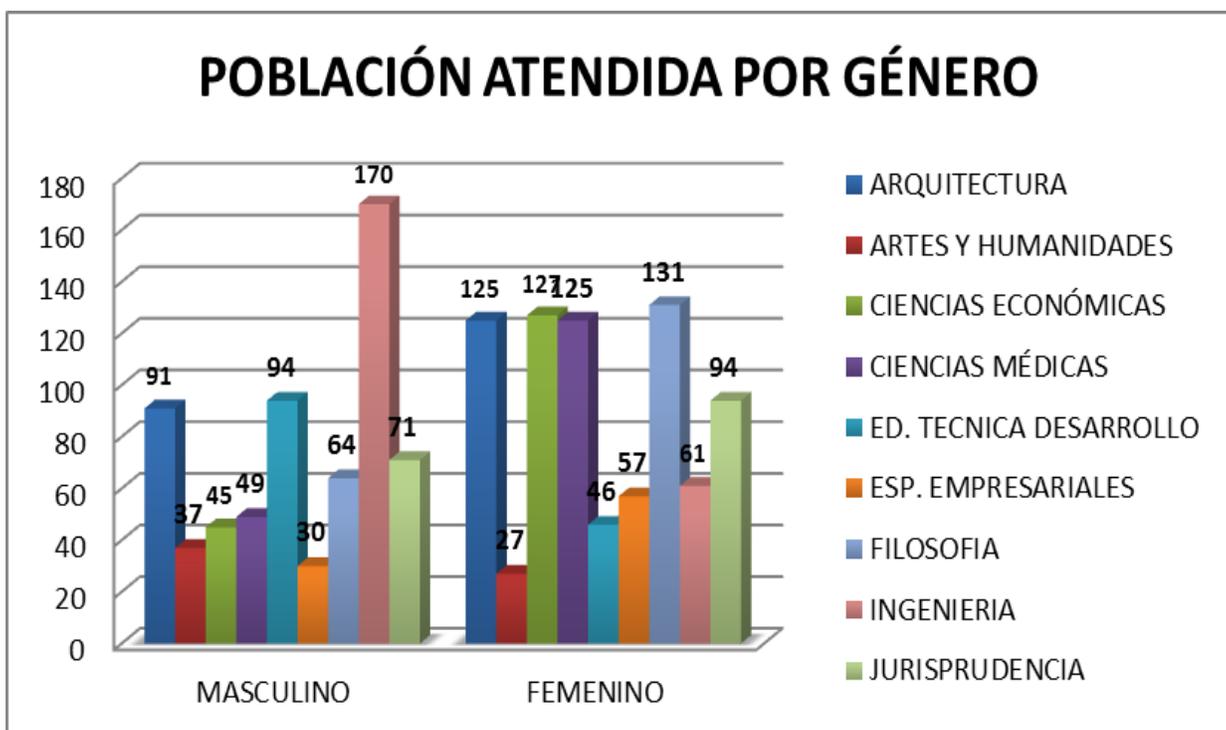


PERSONAL ADMINISTRATIVO

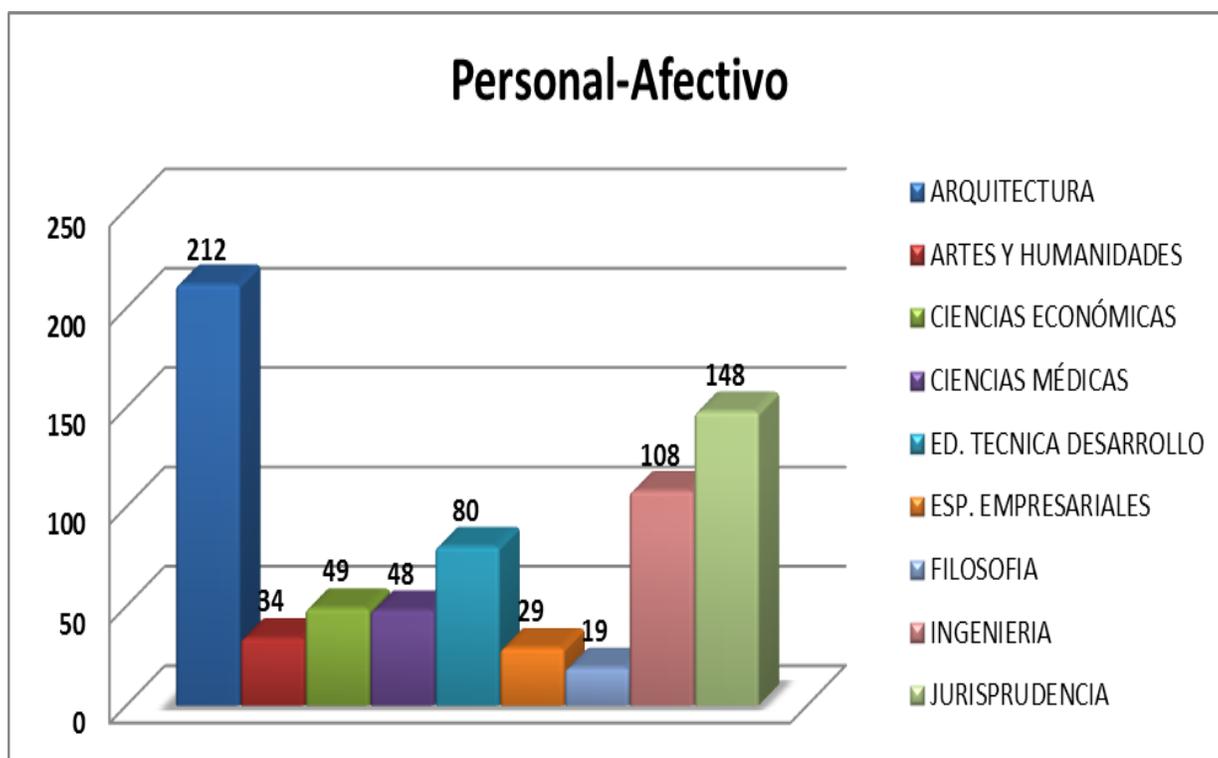


INFORME SEMESTRE A – 2012

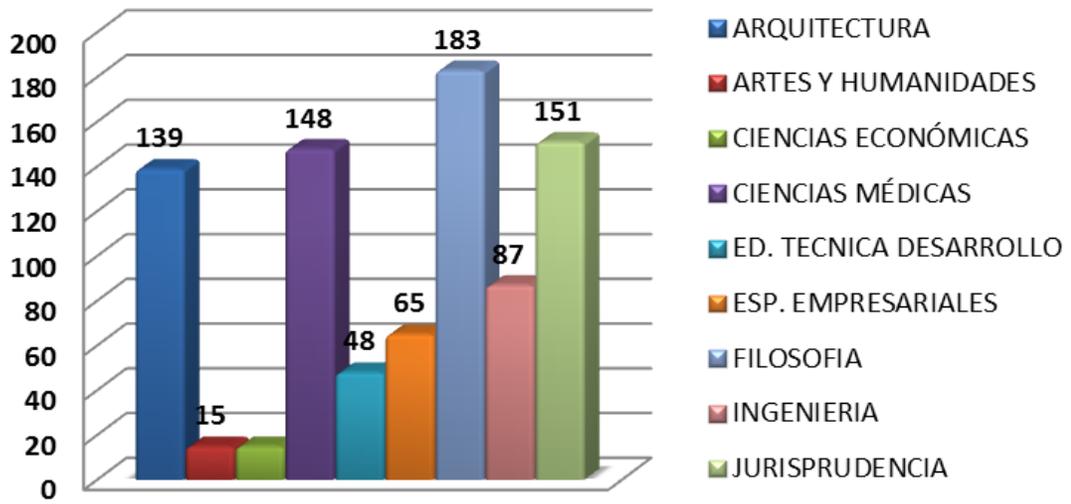
FACULTADES	MASCULINO	FEMENINO	Total
ARQUITECTURA	91	125	216
ARTES Y HUMANIDADES	37	27	64
CIENCIAS ECONÓMICAS	45	127	172
CIENCIAS MÉDICAS	49	125	174
ED. TECNICA DESARROLLO	94	46	140
ESP. EMPRESARIALES	30	57	87
FILOSOFIA	64	131	195
INGENIERIA	170	61	231
JURISPRUDENCIA	71	94	165
Total	651	793	1444



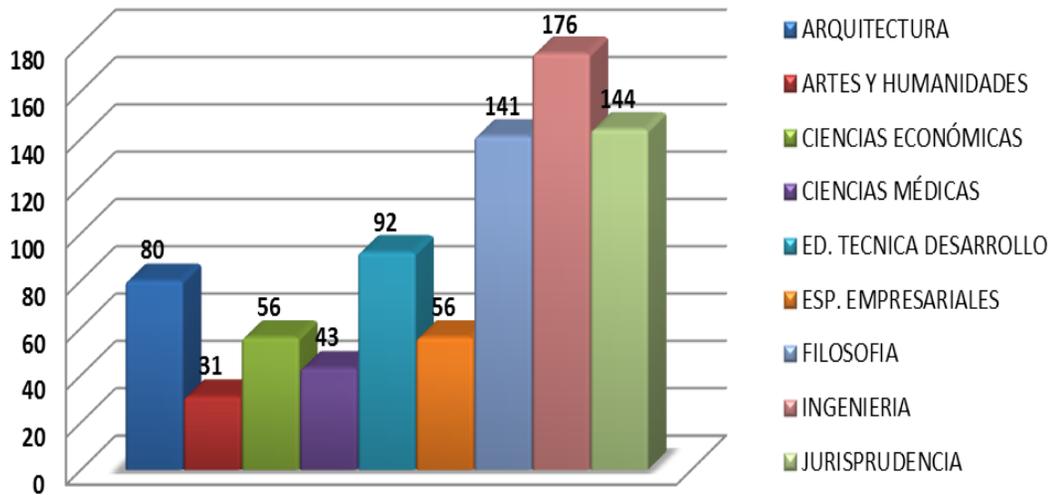
FACULTADES	P. AFECTIVO		P. ACADÉMICO		P. ADMINISTRATIVO	
		%		%		%
ARQUITECTURA	212	29,16%	139	16,33%	80	9,77%
ARTES Y HUMANIDADES	34	4,68%	15	1,76%	31	3,79%
CIENCIAS ECONÓMICAS	49	6,74%	15	1,76%	56	6,84%
CIENCIAS MÉDICAS	48	6,60%	148	17,39%	43	5,25%
ED. TECNICA DESARROLLO	80	11,00%	48	5,64%	92	11,23%
ESP. EMPRESARIALES	29	3,99%	65	7,64%	56	6,84%
FILOSOFIA	19	2,61%	183	21,50%	141	17,22%
INGENIERIA	108	14,86%	87	10,22%	176	21,49%
JURISPRUDENCIA	148	20,36%	151	17,74%	144	17,58%
TOTAL	727		851		819	2397



Personal-Académico



Personal-Administrativo



FOTOS



Consejera Estudiantil - Facultad de Economía



Consejera Estudiantil – Facultad de Artes y Humanidades



Director – Carrera de Gestión Empresarial Internacional



Director – Carrera de Lengua Inglesa

Estudiantes de la Carrera de Lengua Inglesa



Estudiantes de la Carrera de Gestión Empresarial Internacional

