

# Proyecto de implementación del Centro de escucha: ¿Qué onda? ¡Un break!

**Viviana Enríquez Delgado**

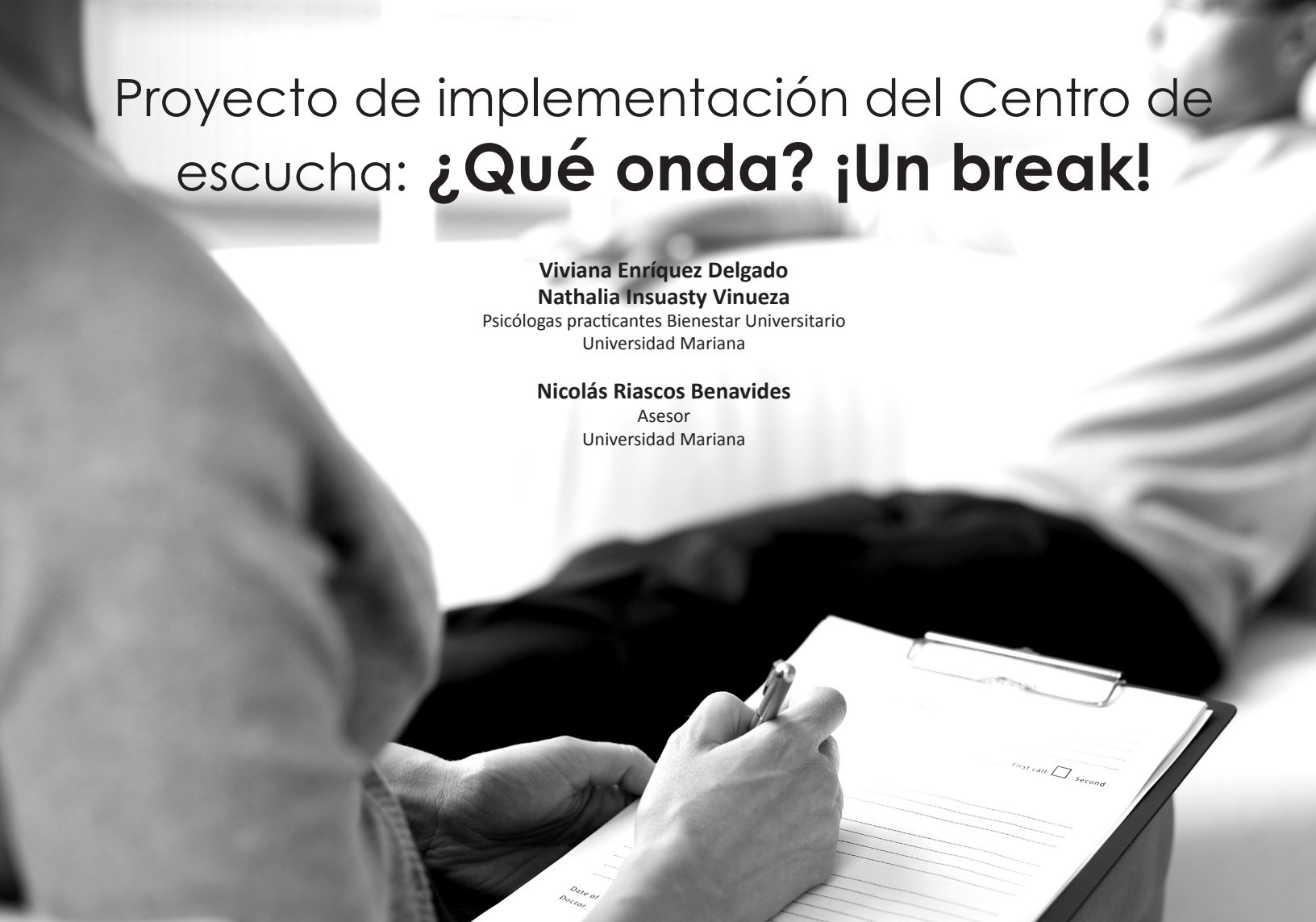
**Nathalia Insuasty Vinuesa**

Psicólogas practicantes Bienestar Universitario  
Universidad Mariana

**Nicolás Riascos Benavides**

Asesor

Universidad Mariana



Fuente: flickr.

## Resumen

A partir del diagnóstico de necesidades realizado en la Universidad Mariana, se pudo evidenciar la obligación de abarcar aquellas demandas o exigencias que no estaban siendo atendidas y que podían ser abordadas desde Bienestar Universitario; por ello, como respuesta a estos requerimientos, el objetivo del presente artículo, es evidenciar el proceso que se llevó a cabo para la restructuración e implementación de las Zonas de Orientación Universitaria (ZOU) como un Centro de escucha, teniendo en cuenta la importancia de este lugar dentro de la comunidad universitaria, puesto que brindar un servicio complementario a docentes, administrativos y estudiantes, ayudará a reducir los índices de malestar generados por diferentes factores.

**Palabras claves:** Bienestar Universitario, Centro de escucha, necesidades.

## Introducción

Para la implementación del Centro de escucha se tuvo en cuenta las necesidades e intereses de la comunidad de la Universidad

Mariana, institución privada y regida por principios católicos, en donde se realizó un diagnóstico situacional a partir de entrevistas semiestructuradas con un muestreo intencional de 300 estudiantes, por medio de la matriz DOFA. De igual forma, se aplicó cuestionarios a psicólogos de Bienestar Universitario, con lo cual se evidenció la importancia de atender demandas relacionadas con la adaptación en el contexto universitario, técnicas y hábitos de estudio, consumo de sustancias psicoactivas (SPA), diversidad sexual, enfoque de género (empoderamiento y violencia de género), y manejo de duelo, con el fin de brindar atención en crisis y atención primaria a funcionarios.

Se buscó dar a conocer los servicios que ofrece el Centro de escucha, y fue evidente que un 80% de la comunidad universitaria no identificaba las ZOU. La propuesta de restructuración generó impacto, ya que se abordó temas llamativos para los estudiantes, algunos de los cuales no habían sido tenidos en cuenta dentro de la universidad. Se llevó a cabo reuniones con la Red ZOU y se implementó la ruta integral para hombres y mujeres víctimas de maltrato.

Teniendo en cuenta estas necesidades observadas, surge una nueva propuesta para las ZOU, en cuanto a implementar un

Centro de escucha para los estudiantes, en el que encontrarán un ambiente de confianza y libertad a la hora de expresar sus inquietudes, incomodidades o inconformidades con uno o varios aspectos de su vida, y de esta manera recibir el apoyo y orientación psicológica necesarios, a través de seguimiento, grupos de apoyo terapéuticos, y la formación de redes que soporten su formación integral, entendiendo por centro de escucha, un servicio o proceso de bajo umbral de acceso para la escucha inmediata, orientación, acompañamiento y remisión, el cual tiene como objetivo, brindar respuesta a demandas y necesidades procedentes de los miembros del grupo de interés, y constituir la fase final de un proceso de prevención primaria.

Como aspectos importantes para su construcción, se encuentra la realización de acciones de prevención primaria y de enganche, la elaboración de un diagnóstico comunitario (SiDiEs), la construcción de una red de líderes de opinión, de un equipo de trabajo y una red operativa, de una red de recursos comunitarios e institucionales (Milanese, 2009).

Para el cumplimiento y realización de este proyecto se ha planteado un objetivo general: resignificar las zonas de orientación universitaria (ZOU) con el fin de constituir las como un Centro de Escucha para la comunidad universitaria. Los cuatro objetivos específicos hacen referencia a diseñar estrategias de enganche para lograr la aceptación y acogida del Centro por parte de la comunidad universitaria, brindar acompañamiento emocional y orientación psicológica, formular la ruta de atención integral para hombres y mujeres víctimas de violencia de género dentro de la Universidad Mariana, e implementar la ruta de atención integral para casos por consumo de SPA.

### **Metodología**

Se realizó un diagnóstico situacional a partir de entrevistas semiestructuradas a estudiantes inscritos en los cursos de Desarrollo humano, vigentes para el semestre B de 2016, por lo cual se aplicó un muestreo intencional, dado que es una población de fácil acceso para la aplicación del instrumento, y que actualmente recibe una formación que enriquece su parte humana. De una muestra de 300 alumnos, el 87 % manifiesta que sí existe la necesidad de implementar un lugar de confianza dentro de la Universidad, en el que puedan ser escuchados, apoyados y orientados psicológicamente. Entre las razones expuestas, incluyen: sentir soledad, necesitar asesoramiento en la toma de decisiones, aprender a manejar las relaciones personales, recibir ayuda para adaptarse a la Universidad, especialmente a los estudiantes nuevos y a los que pertenecen a otros municipios.

Los cambios sufridos durante el desarrollo de la adolescencia pueden conllevar a numerosos desafíos, como la separación de la familia y de los amigos, y exigencias que requieren de mayor autonomía por parte del estudiante (Brooks y Dubois, 1995, citados por Soares, Guisande, Diniz y Almeida, 2006). Con estas situaciones, los alumnos pueden presentar problemas de adaptación al contexto universitario, lo que a su vez puede causar la deserción; por esto se tomó como referencia, el estudio de Argote

y Hernández (2013), quienes encontraron que, según estadísticas del Ministerio de Educación Nacional, de cada cien estudiantes que ingresan a una institución de educación superior, cerca de la mitad no logra culminar su ciclo académico y obtener la graduación.

También se hizo una revisión del Consolidado Psicológico A de 2016 y una entrevista dirigida a los psicólogos de Bienestar Universitario, observando la necesidad de hacer orientación en: Diversidad sexual y Enfoque de género, temas que no habían sido abordados desde ninguna dependencia de la Universidad, consumo de SPA, manejo de duelo, técnicas y hábitos de estudio y adaptación al contexto universitario.

### **Adaptación al contexto universitario**

Se brindará asesoramiento a través de grupos de apoyo y acompañamiento individual a aquellos estudiantes que requieran y necesiten asistencia, que se encuentren en primeros semestres, que provengan de otros municipios o que estén presentando alguna dificultad o incomodidad para adaptarse al contexto universitario. El ingreso a la educación superior conlleva muchos desafíos que podrían hacer más difícil el proceso de adaptación. Dentro de las encuestas realizadas se encontró que ésta última es una de las causas más frecuentes por las que los estudiantes se sienten solos y se deprimen, así que se pretende generar para ellos una red de apoyo.

### **Técnicas y Hábitos de Estudio**

Se dará atención a todo estudiante que presente dificultad para retener o procesar información, problemas de concentración, bajo rendimiento académico o ausencia de técnicas de estudio, ya que uno de los mayores desafíos que tienen los estudiantes de nivel superior es desarrollar adecuados hábitos de aprendizaje que les permitan alcanzar sus metas académicas y aprovechar al máximo las diferentes asignaturas del currículo universitario (Grados y Alfaro, 2013).

La deficiencia en los hábitos de estudio se debe a múltiples factores, entre los cuales se destaca el desconocimiento de dichos hábitos, la falta de motivación para mejorar la forma de estudiar, y una metodología educativa que incentiva la repetición y memorización de contenidos.

### **Consumo de SPA**

Se brindará acompañamiento, ya sea individual (Aplicación del ASSIST<sup>1</sup>) o grupal (Grupos de Apoyo) a estudiantes en situación de consumo que así lo requieran, siguiendo con la propuesta de ZOU en la que se identifica las Redes Sociales, Comunitarias, Institucionales y Operativas, en una construcción colectiva del conocimiento a partir del diagnóstico participativo de las herramientas propias del modelo Eco<sup>2</sup> (Implementación de la Estrategia ZOU, Grupo de Investigación Desarrollo Humano y Social, 2013-2014) teniendo en cuenta estudios recientes como el de Quiroz y Matabanchoy (2013) sobre el consumo de SPA en estudiantes de la Universidad Mariana y la Institución Educativa

<sup>1</sup> ASSIST. Prueba para detectar el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.

(IE) Cesmag, en San Juan de Pasto, en el cual se encontró que la droga más consumida es el alcohol, en un 89 % de la población estudiada, de la cual un 40 % pertenece a la IE Cesmag y el 49 % a la Universidad Mariana, seguido por el cigarrillo, con un 35 % de consumo en ambas universidades, marihuana 20 % para la IE Cesmag y 22 % para la Universidad Mariana; en cuanto a drogas ilegales como la cocaína, se presentó un 9.5 % para la IE Cesmag y un 13.5 % para la Universidad Mariana; en cuanto al éxtasis, los resultados evidenciaron un 5.5 % para la IE Cesmag y un 11.5 % para la Universidad Mariana; por esta razón, estos datos y percepciones dejan ver la magnitud de la problemática: el consumo de drogas ha cobrado la vida de miles de personas debido a las severas consecuencias para la salud física, mental, familiar y social de un individuo.

### **Diversidad sexual**

Se encontró que dentro de la Universidad Mariana no existe una oficina o dependencia que trabaje la diversidad sexual, y por esto se contempla la necesidad de extender acompañamiento, individual o grupal, para personas que hagan parte de la comunidad LGBTI<sup>2</sup> al interior de la institución, dada la igualdad de derechos, muchas veces vulnerados para estas personas, ocasionando maltrato, rechazo o discriminación debido a su orientación sexual o identidad de género, pudiendo esto afectar tanto en su ámbito personal como académico. También es importante que en el contexto educativo se acepte la diversidad, para que los estudiantes que están en busca de su identidad o aquéllos que ya hicieron una elección, puedan sentirse valorados, respetados, con derecho a ser lo que decidan ser, y con la posibilidad de poner en palabras todo lo que les pasa. Como referencia se tomará la Política pública para la diversidad sexual y de género en el departamento de Nariño (2015), la cual se presenta como una oportunidad para avanzar en la construcción de una sociedad nariñense más incluyente y respetuosa de aquellas personas que por su orientación sexual o identidad de género diversa han estado excluidas de su ejercicio como ciudadanos y ciudadanas.

### **Enfoque de género**

Al igual que con la diversidad sexual, se encontró ausencia de una oficina o dependencia que se enfoque en prestar atención a temas relacionados con el enfoque de género; por eso se contempló la necesidad de brindar acompañamiento, individual o grupal, en temas como el empoderamiento y atención y prevención de Violencias Basadas en Género (VBG), de modo tal que se brinde apoyo a los estudiantes que necesiten cerrar ciclos que puedan perjudicar su bienestar.

### **Manejo de duelo**

Se brindará asesoramiento a través de grupos de apoyo y acompañamiento individual, con el fin de que las personas que se encuentren en situaciones de ruptura de relaciones amorosas, tengan el apoyo necesario y la orientación que requiera cada caso, para que puedan generar su propio bienestar; de esta manera se podrá evitar en un futuro, casos de depresión o estrés. Revisando

<sup>2</sup> Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales.

el Consolidado Psicológico A de 2016 sobre los motivos más frecuentes de consulta, se encontró un alto índice referente a los problemas con la pareja, en donde entran también rupturas, para las cuales también se lleva a cabo un asesoramiento en duelo.

## **Discusión**

El Centro de escucha es un producto de intervención social y orientación psicológica, desde el enfoque clínico, que se está implementando en la Universidad Mariana, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de la comunidad; por ello es indispensable tener en cuenta las demandas y la capacidad de la Institución, para que se pueda abarcar a toda la población que lo requiera.

Dentro de las demandas de la comunidad, se vio la necesidad de implementar un sitio agradable y novedoso, que permita a los estudiantes la posibilidad de expresar sus dudas, temores y sentimientos, sin miedo a ser juzgados, razón por la cual se propuso reestructurar las ZOU, al ver que estaban dejando de lado muchos de los factores de riesgo que pueden desencadenar un posible consumo. Y a pesar de que la esencia de éstas se centra en la mitigación y reducción de daños desencadenados por el consumo, en el estudio se evidenció que con la creación del Centro de Escucha se puede dar un toque juvenil y más llamativo, al abarcar temas que se relacionan con las problemáticas comunes de la adolescencia, y la idea resultó de gran acogida e impacto dentro de la comunidad universitaria.

Para dar cumplimiento a la implementación de este proyecto se planteó unos objetivos, los cuales fueron llevados a cabo con éxito; en primer lugar se realizó campañas de expectativa con el fin de generar incertidumbre en los estudiantes y dar a conocer el sitio, debido a que una de las mayores problemáticas que se observó, fue que los estudiantes no conocían el servicio que las ZOU les prestaba dentro la universidad. Esto sucede por el hecho de que la información se pierde con el constante cambio de población; por lo tanto, se requiere que las campañas sean desarrolladas frecuentemente a lo largo del semestre, y así los estudiantes que ingresan a la universidad puedan estar enterados constantemente de estos servicios. De igual manera, se realizó una campaña de lanzamiento que tuvo lugar durante una semana dentro de la universidad, con invitados especiales, en donde se evidenció el impacto de los temas tratados en el Centro de escucha, y también se brindó información en cuanto a las demandas que cubre.

Respecto a la atención que se brinda en el Centro, se puede hablar de asesoría y orientación psicológica de enfoque clínico, de manera individual o grupal, dependiendo y teniendo en cuenta las necesidades del paciente. Con relación a este objetivo, también se puede decir que se alcanzó las metas planteadas en las dos modalidades: individual y grupal.

El Centro obtiene remisiones por parte de los psicólogos de Bienestar universitario, de quienes se recibe el mayor flujo de casos; la novedad de este espacio es que no se tiene un límite

específico de citas, y no es un requisito tener remisión previa para ser atendido; si el paciente requiere ser escuchado, simplemente solicita el servicio o es atendido de inmediato.

Dentro de la Universidad Mariana encontramos rutas de atención integral para los estudiantes; sin embargo, para este proyecto se vio la necesidad de implementar rutas específicas en cuanto al consumo de SPA y VBG, dado que se evidenció que muchos de los funcionarios, estudiantes y personal de las dependencias encargadas de brindar los respectivos servicios en caso de ser requeridos, no tienen el suficiente conocimiento, o no está clara la forma adecuada de guiar un caso, como tampoco los programas, quienes desconocen estas rutas específicas y que son de gran ayuda en el momento de agilizar procesos de atención, principalmente a estudiantes.

Por último, después de realizar la implementación del Centro de escucha con funciones específicas para las practicantes y diseñar las rutas para casos específicos, se espera que se haga uso de ellas y se dé a conocer a toda la comunidad universitaria.

### Conclusiones

La reestructuración de las ZOU dentro de la Universidad Mariana fue importante, porque permitió abarcar factores de riesgo para la comunidad estudiantil, por lo cual se ha reducido los índices de malestar.

Los objetivos planteados en el proyecto fueron cumplidos a cabalidad y con éxito, dejando una grata experiencia en la formación personal de las practicantes.

Se logró desarrollar y fortalecer el estilo terapéutico, las capacidades de cada practicante y las técnicas trabajadas en consulta por cada una de ellas.

La creación de un espacio donde los estudiantes se sientan en confianza y puedan expresarse sin temor a ser juzgados, fue de gran acogida, ya que por medio de éste se logró brindar acompañamiento y orientación en los procesos que demanda la comunidad universitaria.

Fueron establecidas dos rutas de atención integral en casos de consumo de SPA y VBG, las cuales son de suma importancia para realizar una gestión adecuada en caso de que se requiera.

El aporte que se hizo por parte de este proyecto a la comunidad universitaria fue muy significativo, ya que se pasó de la atención de 18 estudiantes en aplicación de Assist en un año, a la atención y seguimiento de 65 estudiantes en el mismo periodo.

Finalmente, cabe mencionar que gracias a la revisión documental, aplicación de entrevistas y la participación tanto de estudiantes como de los psicólogos de Bienestar Universitario, se logró el desarrollo de este proyecto para la implementación del Centro de escucha ¡Qué Onda! ¿Un Break?

### Recomendaciones

Hacer campañas de enganche permanentes, con el fin de mantener informada a la población sobre los servicios que presta el Centro de escucha, y que tanto estudiantes como funcionarios de la Universidad conozcan los protocolos a seguir en caso de atención, cuando así se requiera.

Que los futuros practicantes de Psicología sigan brindando de forma dinámica la atención, orientación y escucha activa que caracteriza al Centro.

Socializar y divulgar las rutas de atención, con el fin de darlas a conocer a toda la comunidad universitaria, y empezar a hacer un uso efectivo de éstas.

A los futuros practicantes, continuar con el proceso de los grupos de apoyo, uno de los puntos fuertes del Centro de escucha, que requiere buenas estrategias de promoción.

Mayor compromiso por parte de los psicólogos de Bienestar Universitario en el trabajo y apoyo clínico con los estudiantes practicantes, para mejorar los procesos mancomunados y articulados de casos clínicos.

### Referencias

- Argote, I. y Hernández, P. (2013). Construcción de Modelos Matemáticos para determinar el Nivel de Deserción en los Programas de Pregrado de la Universidad Mariana. Recuperado de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-345074\\_recurso\\_1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-345074_recurso_1.pdf)
- Grados, J. y Alfaro, R. (2013). Hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes del 1º año de Psicología de la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. *Revista Científica Ciencias de la Salud* 6(2).
- Milanese, E. (2009). *Tratamiento Comunitario de las Adicciones y de las Consecuencias de la Exclusión Grave. Manual de Trabajo para el Operador*. México: Editorial Plaza y Valdés.
- Política Pública para la diversidad sexual y de género en el departamento de Nariño. (2015). Gobernación de Nariño. Caribe Afirmativo. Recuperado de <http://caribeafirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2016/01/POL%C3%8DTICA-P%C3%9ABLICA-NARI%C3%91O.pdf>
- Quiroz, S. y Matabanchoy, S. (2013). Consumo de Sustancias Psicoactivas en estudiantes de la Universidad Mariana y la Institución Universitaria Centro de Estudios Superiores María Goretti. *Revista Unimar* (61). San Juan de Pasto.
- Soares, A., Guisande, M., Diniz, A. y Almeida, L. (2006). Construcción y validación de un modelo multidimensional de ajuste de los jóvenes al contexto universitario. *Psicothema* 18(2), 249-255.