**Un acercamiento a la atención psicopedagógica virtual para los estudiantes de la Unidad Académica de Economía en la Universidad Autónoma de Nayarit**

**Autor principal:** Urciel Hernández Erika Jazmín

**Coautores:** Aguilar Navarrete Perla, Benítez Cortés Rubén Paúl, Rodríguez Juárez Adan Felipe.

**Resumen**

En México, de cada 100 millones de personas el 15% padece algún tipo de problema psicosocial. El 50% de estos padecimientos inician durante la etapa de estudiante. Los problemas psicosociales tienen un impacto negativo en la formación profesional de los alumnos, y se refleja en un bajo rendimiento escolar, problemas para relacionarse, abandono de la carrera, entre otros. Con un enfoque cualitativo y recopilación de datos documental y entrevistas, el presente estudio expone un acercamiento sobre el funcionamiento de los servicios psicopedagógicos de la Unidad Académica de Economía en la Universidad Autónoma de Nayarit, y se sugiere un mecanismo virtual dirigido a lograr mayor difusión y acercamiento de los servicios psicopedagógicos a los estudiantes.

**Introducción (planteamiento del problema, justificación y antecedentes).**

La salud mental es parte importante para el bienestar de un individuo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como *“un estado de completo bienestar físico, mental y social, no simplemente la ausencia de enfermedad o dolencia”*. Al tener salud mental, los individuos reconocen sus habilidades, su capacidad de hacer frente a las tensiones de la vida, trabajan fructíferamente, y colaboran en sus comunidades. Desafortunadamente, en gran parte del mundo a la salud mental no se otorga la misma importancia que a la salud física, ha sido ignorada o descuidada en su mayoría (Organización Mundial de la Salud, 2013). El que un individuo cuente con buena salud mental equivale a que tenga un mayor despliegue de sus potencialidades, las cuales se verán reflejadas en su convivencia, trabajo y recreación. Aunque esto cada vez parece más difícil, debido a la diversidad de agentes estresantes como son las cargas de trabajo, las múltiples responsabilidades, o la falta de una economía favorable (Pérez, Ponce, Hernández y Márquez, 2010).

En el contexto educativo, los alumnos pueden presentar diferentes tipos de problemas psicosociales antes de iniciar su carrera profesional, suelen sufrir de estrés psicológico y desgaste emocional al tener que decidir la licenciatura que van a estudiar. Una vez iniciada su formación profesional, pueden presentar otro tipo de problemas con mayor facilidad a causa de hábitos de salud desfavorables, como puede ser la alimentación deficiente, consumo de alcohol y tabaco, poco tiempo de sueño, entre otros (Pérez et., 2010). Dichos problemas tienen un impacto negativo en la formación profesional de los estudiantes. Esto implica bajo rendimiento escolar, problemas de relación con sus compañeros, abandono de la carrera, entre otros. Es común que en las instituciones educativas se ofrezcan servicios psicopedagógicos para apoyar a los alumnos a mediar con problemas psicosociales que entorpecen su desempeño académico; sin embargo, los estudiantes no los solicitan a causa de temor, falta de tiempo, desconocimiento, falta de recursos económicos, y miedo a ser juzgado (Guevara, 2008).

Son pocas las instituciones de nivel medio superior y superior que cuentan con psicólogos o realizan actividades de promoción y prevención en salud mental, por lo que el 50% de los pacientes se atienden en servicios hospitalarios especializados independientemente de la gravedad del problema, lo que implica para el paciente un aumento en los costos del tratamiento o una brecha hacia este tipo de atención (OPS/OMS, 2011). En el caso de las instituciones educativas de nivel superior, Vázquez-Reyna (2008) comentó que no todas las universidades cuentan con este tipo de servicios; sin embargo, a causa del creciente fracaso y abandono de estudios que experimentan los estudiantes, su oferta se está generalizando.

Los servicios de intervención psicológica en la educación superior tienen como propósito asesorar y orientar a los alumnos sobre situaciones que inciden en la realización de sus actividades académicas en forma adecuada. Vázquez-Reyna (2008) señaló que entre los servicios más frecuentes se encuentran: a) el asesoramiento vocacional, para aquellos estudiantes que se plantean serias dudas si han elegido el camino correcto o equivocado para alcanzar su vocación; b) atención psicológica, para aquellos estudiantes que presentan problemas de relaciones sociales, depresión o cualquier otro desajuste emocional; y c) mejora en el rendimiento académico, para aquellos estudiantes que logran resultados deficientes a causa del uso de técnicas de estudio deficientes, problemas de concentración o memorización, entre otros.

La Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), es una institución pública y autónoma, que para el 2017, cuenta con 29,378 alumnos de los cuales 16,331 son estudiantes de licenciatura (8,755 mujeres y 7,576 hombres). La UAN esta dividida por Unidades Académicas que ofrecen diferentes licenciaturas, tal es el caso de la Unidad Académica de Economía (UAE), la cual ofrece tres licenciaturas, Economia con 102 estudiantes, Sistemas Computacionales con 171 e Informática con 151, siendo un total de 424 alumnos en la UAE. En la UAN, la atención de problemas psicosociales que afectan la salud mental de los estudiantes es uno de los aspectos que son atendidos por los Centros de Atención Psicopedagógica (CAP) universitarios y depende de la Coordinación Institucional de Tutoría Académica (CITA). Entre los servicios o líneas estratégicas de acción que estos atienden, se tienen los problemas personales y de interacción social que impactan en el desempeño académico de los estudiantes, problemas en los hábitos de estudio, y problemas familiares que impactan directa o indirectamente en el rendimiento de los alumnos. En este mismo sentido, un estudiante es candidato a asistir a un CAP cuando un profesor o tutor observen en el, comportamientos que perturben la dinámica de la clase, presente dificultades para desempeñar sus actividades, o manifieste su deseo de recibir atención psicopedagógica (Universidad Politécnica del Golfo de México, 2011). El CAP tiene el compromiso de brindar servicios psicológicos y pedagógicos de calidad innovadores y humanos a través de profesionales responsables, comprometidos ética y socialmente (UAN, 2014). De acuerdo a los lineamientos del CITA (UAN, 2017).

Al igual que en otras instituciones educativas locales, nacionales o extranjeras, los estudiantes de la Unidad Académica de Economía (UAE) de la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), están expuestos a fuentes de estrés u otro tipo de situaciones que se traducen en obstáculos para realizar sus actividades escolares. En el contexto de la UAE, algunos docentes han informado a los coordinadores académicos sobre el caso de estudiantes con problemas de pareja, familia, comunicación, concentración, conducta y depresión. Los docentes han detectado y corroborado este tipo de padecimientos a partir de la observación o la confesión directa del estudiante durante el acompañamiento tutorial. Ante estos casos, el tutor o profesor suele recomendar al alumno que asista al CAP de la UAN para que reciba ayuda, pero es decisión del estudiante si decide ir o no. Por consiguiente, determinar los problemas psicosociales con mayor ocurrencia en los estudiantes de la UAE, así como los servicios de apoyo psicopedagógico que se les ofrecen institucionalmente durante su formación profesional, son un aspecto central de la presente investigación.

Con base a la problemática que implica un problema psicosocial en el desarrollo académico de los estudiantes, los autores del presente estudio se enfocaron específicamente en identificar dichos problemas que ocurren mayormente en los estudiantes de la UAE, para establecer un mecanismo de difusión y acercamiento a los alumnos que requieran ayuda psicopedagógica. Si bien es cierto el CAP de la UAN ofrece un conjunto de servicios para beneficio de los estudiantes de la UAE, la difusión y acercamiento a estos por la comunidad estudiantil de la UAE parecer ser un elemento que merece mayor atención.

**Metodología.**

Se utilizó un diseño de investigación exploratorio. Este tipo de diseño es útil cuando la revisión de la literatura reveló que sólo existen ideas vagas relacionadas con el problema o se dispone de poca información acerca del tópico de estudio, por lo que es necesario estudiar el fenómeno desde diferentes perspectivas (Creswell, 2008). En este sentido, para lograr una exploración del fenómeno, es necesario hacerlo considerando la información que se tiene del contexto de estudio, así como de los actores involucrados documentando sus percepciones y puntos de vista.

La población de estudiantes de la UAE es de 424, para identificar los tipos de problemas de salud mental en la población estudiantil de la UAE, se consideró como muestra a toda la población estudiantil, sin embargo, debido al grado de privacidad con que los problemas psicosociales son manejados, la muestra se limita a la cantidad de estudiantes que han recibido los servicios del CAP.

Para recopilar los datos se analizaron los informes anuales de los servicios ofrecidos por el CAP de la UAN durante el periodo 2012-2016, de igual forma, se entrevistó a la coordinadora del CAP con el propósito de recuperar sus experiencias, opiniones, y percepciones, al mismo tiempo y para determinar el grado de difusión de los servicios psicopedagógicos en el contexto universitario, se revisaron las páginas web de la UAN, UAE, y la del CAP. Los hallazgos del presente estudio se organizaron de tal forma que éstos sustentan los resultados y discusión de cada uno de los objetivos, presentándose de manera estructurada y descritas acorde a los objetivos planteados en la presente investigación.

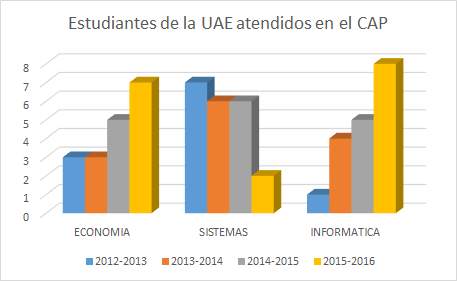
**Resultados**

A partir de la investigación realizada como se estableció previamente, se identificaron los servicios de apoyo que ofrece el CAP a los estudiantes se ofrecen en dos formas:

1. Grupal. Este tipo de servicios refieren principalmente a la impartición continua de talleres psicológicos, pedagógicos y en competencias académicas genérica, como son: a) Explorando mis hábitos personales, b) Éxito sin estrés, c) Aprendiendo a comunicarse asertivamente, d) Aprendiendo a trabajar con los demás, y e) Técnicas expositivas: Aprendiendo a hablar en público. De la lista de talleres, los estudiantes de la UAE escogen el que sea de su interés y lo cursan durante su semestre vigente.
2. Individual. Se ofrece de acuerdo a las necesidades específicas de los estudiantes, esto implica que los alumnos asisten a consulta y el psicólogo lleva un expediente y registro de trabajo para su seguimiento. Dentro de los problemas psicosociales o problemáticas que aquejan a los estudiantes, el CAP atiende los siguientes: a) conflictos de pareja, b) autoestima, c) dificultad para controlar impulsos, d) conflictos paterno filiales, e) control del estrés, f) ansiedad, g) dificultad en las relaciones sociales, h) dificultad para resolver conflictos, i) anorexia nerviosa, j) manejo de frustración, k) duelo, entre otros.

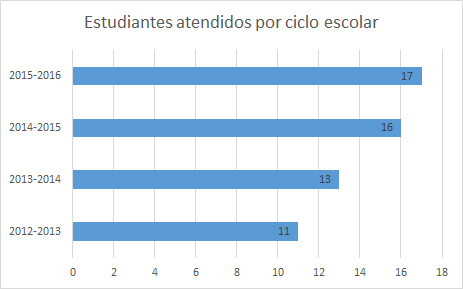
En el CAP de la UAE los servicios grupales e individuales son ofrecidos por dos personas (la Coordinadora del CAP y una adjunta), estas dos personas con apoyo de la Coordinadora de Tutorías de la UAE, hacen la socialización de talleres a los estudiantes a partir de un acercamiento a cada uno de los grupos, y posteriormente se difunden los talleres a partir de carteles o posters que se exhiben en sitios estratégicos de la UAE y en una página en Facebook®. En el caso de los servicios individuales, los estudiantes que asisten a consulta (individual) solicitan el servicio en forma directa o por sugerencia de su tutor.

Se identificaron que los problemas más comunes en los estudiantes de la UAE se determinaron a partir de la ocurrencia de cada uno de los problemas psicosociales registrados en los informes del CAP de los años 2012 a 2016. En la Figura 1 se muestra el total de estudiantes por carrera que atendido por el CAP en cada ciclo escola, donde del 2012 a 2016 se atendió un total de 57 estudiantes en forma individualizada, de los cuales 18 fueron de la Licenciatura en Economía, 21 de la Licenciatura en Sistemas Computacionales, y 18 de la Licenciatura en Informática. Por su parte en la Figura 2, se muestra que en cada ciclo escolar se observa un ligero incremento en la solicitud de servicios individuales.



*Figura 1*. Estudiantes de la UAE atendidos por el CAP por licenciatura de la UAE.

Fuente: Informe del CAP 2012-2016



*Figura 2*. Estudiantes de la UAE atendidos por el CAP. Distribución por ciclo escolar

Fuente: Informes del CAP 2012-2016.

Los informes del CAP durante el periodo 2012 a 2016 no muestran con claridad cuáles son los tipos de problemas psicosociales más comunes en los estudiantes de la UAE. Sin embargo, a partir de las estadísticas de los informes y de una entrevista realizada a la Coordinadora del CAP, se determinó que la baja autoestima, conflictos familiares, conflictos de pareja, estrés, ansiedad, depresión, fobias sociales y problemas de alimentación; son los problemas psicosociales mayormente atendidos por el personal del CAP, o canalizados a centros especializados donde se les puede atender con medicamentos (atendidos por psiquiatras).

En el caso de los servicios relacionados a problemas pedagógicos o de hábitos de estudio, la Coordinadora del CAP comentó que han atendido problemas de comprensión lectora, razonamiento lógico, capacidad de análisis o de síntesis. También señaló que algunos de estos problemas se relacionan con algún tipo de problema mental. Hagin (1997) ha estudiado a fondo el asunto relativo a los problemas psicológicos que se presentan como dificultades académicas, y expone que con frecuencia las primeras señales de advertencia de los problemas emocionales aparecen ligados a la escolaridad.

Como resultado de la revisión del sitio Web de la UAN (<http://www.uan.edu.mx>) arrojó que no existe evidencia de divulgación de los servicios psicopedagógicos (CAP) en las secciones de “Oferta Educativa del Nivel Superio” o en “Secretaría de Servicios Académicos”, tampoco en la sección de “Servicios” , ni al visitar el sitio Web de la UAE se encontró evidencia sobre la difusión de los servicios que ofrece el CAP.

En la entrevista a la Coordinadora del CAP de la UAE (G. Fernández de Lara, Comunicación Personal), se identificó que la difusión de los servicios se hace a través de posters y una página en Facebook®. En esta página, mencionó la Coordinadora, se hace una presentación formal de los servicios del CAP a los alumnos de nuevo ingreso y se realiza una actividad de integración para que los estudiantes se conozcan entre ellos. Otra modalidad de difusión, expuso la Coordinadora, es a partir de la recomendación entre estudiantes o por recomendación de los tutores.

**Conclusiones**

Los servicios que ofrece el CAP a los estudiantes son de tipo grupal e individual. Los grupales consisten en talleres que son socializados por el CAP o solicitados expresamente por los tutores o grupos de estudiantes, y en estos se abordan tópicos psicológicos, pedagógicos y de competencias académicas genéricas. Por otra parte, los servicios individuales, consisten en atención psicopedagógica a los estudiantes que se ha identificado algún tipo de problema psicosocial que influye directa o indirectamente en su rendimiento académico. Entre algunos de los problemas más comunes que padecen los estudiantes se encuentran problemas de autoestima, conflictos familiares y de pareja, estrés, ansiedad, depresión, entre otros. Para el ofrecimiento de este tipo de servicios el CAP de la UAE ha difundido sus servicios a partir de la socialización (contacto directo con los grupos de estudiantes), el uso de posters o carteles, y una página Web en Facebook®.

Con base a los anteriores hallazgos, es posible concluir que el CAP de la UAE se encuentra alineado el objetivo institucional para el que fue creado. Sin embargo, pareciera ser que la mayor atención que este centro presta tiene un fin preventivo y correctivo grupal; por consiguiente, la difusión de los servicios individuales recae en el tutor académico y los amigos del estudiante que requiere atención psicopedagógica. Como ya fue comentado, el estudiante que requiere atención psicológica individualizada puede no solicitarla por desconocimiento de la existencia del CAP o miedo a ser juzgado, por lo que parece necesaria una alternativa que ofrezca mayor difusión y acercamiento de este tipo de servicios a los alumnos que requieran atención personalizada.

Derivado de este primer acercamiento a los servicios que ofrece el CAP a los estudiantes de la UAE, resulta evidente que la difusión y solicitud de servicios puede mejorar a través del uso de los medios electrónicos. La difusión puede mejorar incluyendo en la página Web de la UAE la información necesaria para que el estudiante pueda conocer los servicios de los que dispone, hacer preguntas relacionadas con el problema de su interés, tener un primer acercamiento con el personal especializado del centro, y posteriormente pueda tomar confianza para concertar una cita. Una vez dado el acercamiento del estudiante, un servicio de tipo psicopedagógico individual pudiera ser ofrecido en la modalidad virtual a partir de un chat o plataforma electrónica cuyo enlace estuviera disponible en la página de la UAE.

La naturaleza disciplinar de algunas de las carreras de la UAE (Licenciatura en Informática y Licenciatura en Sistemas Computacionales), así como los hábitos de uso de dispositivos electrónicos por sus estudiantes, los habilitan como posibles pacientes virtuales de los servicios individuales del CAP. En este sentido, la virtualidad pudiera lograrse con el desarrollo de una plataforma específica; a partir de dispositivos electrónicos tales como una computadora, Tablet o teléfono móvil.

**Referencias citadas**

Creswell, W. J. (2008). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Fernández, L. M. (2010). *Modelo de intervención en crisis: En busca de la resiliencia personal*. Recuperado el 08 de Mayo de 2017, desde:

<https://orientacascales.files.wordpress.com/2014/05/trab-modelo-de-intervencion-en-crisis-lourdes-fernandez.pdf>

Flores, L. A., Cárdenas, G., Durán, X., De la Rosa, A. (2014), Psicoterapia vía internet: aplicación de un programa de intervención cognitivo-conductual para pacientes con depresión. *Psicología Iberoamericana*, 22(1), pp. 7-15.

Guevara, M. (2008). *Consultorio psicológico virtual: Una alternativa preventiva para la psicología*. *Unife*. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, desde:

http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/consultoriopsicologico.pdf

Hagin, R. A. (1997). Psychological problems that presents as academic difficulties. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 6(3), pp. 473-487.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). *Estadísticas a propósito del día mundial del Internet (17 De Mayo)*. Recuperado el 08 de Mayo de 2017, desde:

<http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/internet2016_0.pdf>

Laso, E. (2010). *¿Qué es y cómo funciona la terapia psicológica?*. Recuperado el 08 de Mayo de 2017, desde: http://estebanlaso.com/?p=1456

Manual MSD. (2017). *Introducción a la salud mental y a la atención de la salud mental*. Recuperado el 09 de Mayo de 2017, desde:

[http://www.msdmanuals.com/es-mx/hogar/problemas-de-la-salud-mental/introducci%C3%B3n-al-cuidado-de-la-salud-mental/introducci%C3%B3n-a-la-salud-mental-y-a-la-atenci%C3%B3n-de-la-salud-mental](http://www.msdmanuals.com/es-mx/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/introducci%C3%B3n-al-cuidado-de-la-salud-mental/introducci%C3%B3n-a-la-salud-mental-y-a-la-atenci%C3%B3n-de-la-salud-mental)

Migone, P. (2009). La psicoterapia con internet. *Clínica e Investigación Relacional - Revista Electrónica de Psicoterapia*, 3(1), pp. 135-149. Recuperado desde:

http://www.psicoterapiarelacional.es/Portals/0/eJournalCeIR/V3N1\_2009/13\_PMigone\_Psicoterapia-con-Internet\_CeIR\_V3N1.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2013). *Mental health action plan 2013-2020*. Recuperado de: http://www.who.int/mental\_health/action\_plan\_2013/bw\_version.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Problemas psicosociales*. Recuperado el 09 de Mayo de 2017, de: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/

Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe sobre el sistema de salud en México*. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, desde:

http://www.who.int/mental\_health/who\_aims\_country\_reports/who\_aims\_report\_mexico\_es.pdf

Pérez, M. L., Ponce, A., Hernández, J., y Márquez, B. A. (2010). Salud mental y bienestar psicológico en los estudiantes universitarios de primer ingreso de la Región Altos Norte de Jalisco. *Revista de Educación y Desarrollo*, 14, pp. 31-37.

R&A Psicólogos de México. (2016). Tipos de terapia psicológica. Recuperado el 08 de Mayo de 2017, desde: http://www.ryapsicologos.net/tipos-de-terapia-psicologica.html

Sandoval, J. M. & Richard, M. P. (2005). *La salud mental en México*. (Informe presentado a la Cámara de Diputados, LIX Legislatura). Recuperado el 08 de Mayo de 2017, desde:

http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/SaludMentalMexico.pdf

Tortolero, L. Y., Rodríguez, M. P. & Rodríguez, R. (2017). *¿Qué es la terapia psicológica?*. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, desde:

http://www.terapia-psicologica.com.mx/terapia\_psicologica.php

Vázquez-Reyna, M. (2008). *Atención psicopedagógica en las universidades*. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, desde:

http://www.consumer.es/web/es/educacion/universidad/2008/09/09/179905.php

Universidad Autónoma de Nayarit, Coordinación Institucional de Tutoría Académica. (2014). *Misión*. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, desde:

http://tutoria.uan.mx/cap-identidad

Universidad Autónoma de Nayarit, Coordinación Institucional de Tutoría Académica. (2017). *Lineamientos de la coordinación institucional de tutoría académica*. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, desde:

http://tutoria.uan.mx/d/a/descargables/Lineamientos\_CITA\_2015.pdf

Universidad Autónoma Metropolitana. (2016). *Línea UAM - Chat*. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, desde: http://www.uam.mx/lineauam/lineauam\_chat.htm

Universidad Camilo José Cela. (2017). *Atención psicopedagógica al estudiante*. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, desde:

http://www.ucjc.edu/alumnos/servicios-para-alumnos/atencion-al-estudiante/

Universidad Nacional Autónoma de México. (2016). Ciberpsicología. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, desde: <https://goo.gl/B9QnTr>

Universidad Politécnica del Golfo de México. (2011). *Lineamientos de operación del programa de atención psicopedagógica*. Recuperado el 14 de Mayo de 2017, desde:

http://www.upgm.mx/inicio/pdf/psicopedagogica/Lineamientos\_PAPP.pdf?a%20PR-SSPP-01-F11REV%2000.doc

Valero, L. (2003). El consejo psicológico a través de Internet: Datos de una experiencia institucional. *Apuntes de Psicologí*a, 21(1), pp. 71–88.