

Atención personalizada y permanencia académica: un análisis crítico de la estrategia implementada en la UNAD (CEAD Girardot)

Personalized Support and Student Retention: A Critical Analysis of the Strategy Implemented at UNAD CEAD Girardot

Lucía Cristina García Acosta¹

Juan Carlos Oviedo Barrero²

Yenni Paola Rojas Gaitán³

Maritza Andrea Villarraga Tovar⁴

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-4581-7754>. Correo electrónico: lucia.garcia@unad.edu.co. UNAD – Universidad Nacional Abierta y a Distancia

2 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0575-0236>. Correo electrónico: juan.oviedo@unad.edu.co. UNAD – Universidad Nacional Abierta y a Distancia

3 ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9648-7601>. yenni.rojas@unad.edu.co. UNAD – Universidad Nacional Abierta y a Distancia

4 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2205-7505>. Correo electrónico: maritza.villarraga@unad.edu.co. UNAD – Universidad Nacional Abierta y a Distancia

LATUERKA

Revista Formativa. Voces críticas y constructivas
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/latuerka>
 Bogotá-Colombia • Vol. 2 No. 1 • enero- junio de 2025

Resumen

La estrategia de “Atención personalizada para casos cruciales” se implementó en la UNAD (CEAD Girardot) para reducir la deserción estudiantil y fortalecer la permanencia académica. Adopta un enfoque **crítico y analítico**, evaluando los factores que inciden en el abandono escolar y las soluciones diseñadas para mitigar este problema y dar respuesta a múltiples factores que afectan la retención estudiantil, tales como dificultades socioeconómicas, académicas y psicológicas. El tipo de investigación es, por un lado, descriptiva: busca detallar las características de las intervenciones y sus resultados, y por el otro, exploratoria, porque se intenta descubrir las causas y efectos de las estrategias implementadas en un contexto específico. Su enfoque es cualitativo, ya que explora en profundidad las percepciones, actitudes y contextos individuales de los participantes.

Cabe resaltar que la experiencia exitosa se establece en un sistema de seguimiento personalizado que incluye a la Consejería Académica y otras áreas. Como resultado, más de 20 estudiantes entre el segundo semestre de 2022 y el primero de 2023 lograron superar barreras académicas y personales, lo cual evidencia el impacto positivo de la intervención.

Finalmente, la estrategia demuestra que un enfoque integral basado en la atención personalizada y la intervención temprana contribuye significativamente a la permanencia estudiantil. Fortalecer el acompañamiento desde el comienzo del proceso educativo y facilitar espacios de adaptación permite a los estudiantes afrontar sus desafíos con mayor estabilidad y motivación, y ello consolida su trayectoria académica.

Palabras clave: deserción; orientación vocacional; proyecto de vida; adaptación al modelo pedagógico; estrategia.

Abstract

The “Personalized Attention for Crucial Cases” strategy was implemented at UNAD CEAD Girardot to reduce student dropout and strengthen

academic retention. It adopts a critical and analytical approach, evaluating the factors that affect dropout and the solutions designed to mitigate this problem and responds to multiple factors that affect student retention, such as socioeconomic, academic and psychological difficulties.

The type of research is descriptive because it seeks to detail the characteristics of the interventions and their results, and exploratory because it attempts to discover the causes and effects of the strategies implemented in a specific context. Its approach is qualitative because it explores in depth the perceptions, attitudes and individual contexts of the participants.

It is worth highlighting that the successful experience is established in a personalized follow-up system that includes Academic Counseling and other areas and as a result, more than 20 students between the second semester of 2022 and the first semester of 2023, managed to overcome academic and personal barriers evidencing the positive impact of the intervention.

Finally, the strategy demonstrates that a comprehensive approach, based on personalized attention and early intervention, contributes significantly to student retention. Strengthening accompaniment from the beginning of the educational process and generating spaces for adaptation allows students to face their challenges with greater stability and motivation, thus consolidating their academic trajectory.

Keywords: desertion; vocational guidance; life project; adaptation to the pedagogical model; strategy.

Introducción

Las Instituciones de Educación Superior (IES), en su diario accionar, llevan a cabo ejercicios que buscan mitigar la deserción y alcanzar una tasa alta de permanencia y graduación de sus estudiantes que posibilite un impacto de fondo frente a su misión y visión institucional.

Las IES utilizan los índices de retención y permanencia para entender lo que sucede con sus estudiantes y el porqué se matriculan, por qué no lo hacen y qué los lleva a graduarse.

A raíz de varias causas sociodemográficas y factores académicos, la tasa de abandono ha aumentado. Por lo anterior, las IES se ven en la obligación de implementar estrategias que mitiguen las causas y propendan la permanencia y retención de sus estudiantes.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), CEAD Girardot, en aras de acompañar a sus estudiantes y de lograr la permanencia y retención, desarrolló la **“Estrategia de Atención Personalizada para Casos Cruciales”**, la cual permitió el acompañamiento integral de los estudiantes para superar diferentes dificultades presentadas en el desarrollo de su formación académica.

Además, se creó un documental para visibilizar las estrategias exitosas que se llevan a cabo desde la UNAD (CEAD Girardot) en aras de mitigar la deserción estudiantil. Este ejercicio se realiza a través del reconocimiento de la labor de los docentes, consejeros académicos y la Dirección del Centro en busca de la retención y permanencia de estudiantes, fundamentada en el Modelo Pedagógico Unadista

Desarrollo

El documental *Estrategia atención personalizada para casos cruciales. Experiencias exitosas* se realizó dado a la necesidad de destacar aquellas estrategias exitosas que desde la UNAD (CEAD Girardot) se implementan con el objetivo de mitigar la deserción producto de factores individuales, académicos, socioeconómicos e institucionales que influyen en la retención y permanencia estudiantil. Para este ejercicio se hizo necesario revisar presupuestos teóricos que apoyaran la construcción y la justificación de la estrategia y su desarrollo.

Entre ellos se puede citar al Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN (s. f.)), que explica la deserción como “el abandono del sistema escolar por parte de los estudiantes, provocado por la combinación de factores que se generan tanto al interior del sistema como en contextos de tipo social, familiar, individual y del entorno”.

De acuerdo con Pineda *et al.* (2011), dentro de los factores se pueden evidenciar las características de los programas, recursos, docentes, modelo pedagógico y el apoyo que se brinde a los estudiantes. Asimismo, según Barrios (2011), otros factores pueden ser psicológicos, económicos, sociológicos, organizacionales y de interacción. Para Díaz (2008), los aspectos psicológicos y sociológicos de los estudiantes influyen en gran medida en la deserción por su experiencia con el contexto, influencias negativas e integración social y llevan a que su desempeño, entusiasmo y responsabilidad con la universidad los lleve a tomar la decisión de abandonar los estudios.

También dentro del ejercicio educativo diario se logró entender cómo el proyecto de vida de los estudiantes influye en la toma de decisiones sobre si continuar o no. El proyecto de vida de las personas se encuentra ligado a sus experiencias y contexto. En el momento en que el estudiante elige el programa académico para estudiar, influyen todos los ámbitos de su vida que dinamizan el actuar presente y futuro. Este proyecto de vida, pensado desde la acción de estudiar en una Institución de Educación Superior (IES) está ligado, según Romero y Pereyra (2013), como se cita en Escobar (2013), a la diversidad cultural, social, económica y, en general, a todo el contexto en el que el estudiante se desenvuelve. A pesar de tener claro desde su infancia qué estudiar, todos estos elementos sociales influyen en esos sentimientos de vacío y falta de sentido expresados en su elección educativa donde revelan confusión y debilidades, que hacen que su percepción inicial cambie y el estudiante opte

por desertar. Desde el año 2002, la Universidad Nacional de Colombia y el entonces Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (Icfes) afirmaron que todos aquellos que ingresan a la educación superior atraviesan por una etapa de ajuste y adaptación que puede o no llevar a la deserción del estudiante, y está ligado a las dificultades académicas que presente la exigencia social, a la autonomía para cumplir con las actividades y sobre todo, a la elección del programa por estudiar.

Dentro del proceso académico se puede observar cómo la vocación juega un papel fundamental en la permanencia de los estudiantes:

Romero y Pereyra (2003), afirman que por factores sociales, económicos y psicológicos es imperante, desde las IES, abordar a los aspirantes y estudiantes desde un enfoque de orientación vocacional que aporte a la reflexión sobre su proyecto de vida, su situación actual y su nuevo comienzo en la educación, con el fin de crear conciencia sobre su elección, y que permita la transformación de su vida y contexto para alcanzar metas propuestas.

Es importante optar por la orientación vocacional, la cual, según Savickas (2012), permite reconocer a las personas desde su ser individual, sus particularidades y su vocación para ajustarse a las ocupaciones que en un futuro desarrollarán. Así mismo, Savickas (2012) afirma que las personas son quienes desde su perspectiva de vida logran ubicarse en una formación que permita desarrollar tareas para subsistir, y qué mejor manera que lo hagan a través de la guía u orientación vocacional. En Colombia, de acuerdo con la Constitución Política, según la Resolución 1084 de 1974, aparece el concepto de orientación vocacional siendo modificado en el año 1982 con la Resolución 12712, donde se define finalmente desde la Secretaría de Educación como el apoyo que se le brinda a una persona para que logre elegir qué estudiar basado en su vocación e intereses.

Según Ramírez (2015), la metodología pedagógica de la universidad a distancia se centra en la falta de acompañamiento del tutor, el tiempo que se le dedica al estudio, la falta de competencias básicas como lectoescritura, matemáticas, inglés y el uso de herramientas digitales y comunicativas. Por más de que la universidad brinde herramientas de adaptación a la modalidad y su pedagogía, estas no se ajustan a las necesidades particulares del estudiante por la falencia en elementos tan importantes y necesarios para iniciar de la mejor manera su proceso formativo, ya que es imperante en un principio realizar la nivelación en estas áreas.

Según Fontalvo *et al.* (2015), el primer año de matrícula de los estudiantes en cualquier IES es un momento álgido debido a la necesidad de adaptación académica y social. Montmarquette *et al.* (2001), afirman que el hecho de que un estudiante se quede y continúe sus estudios en una IES está ligado a los recursos que la institución tenga disponibles para que pueda adaptarse. En gran medida, la decisión de continuar estudiando depende de su proceso de adaptación al modelo pedagógico, en el cual se dota al estudiante de los elementos necesarios para que comprenda todo lo nuevo y se adapte al método de estudio.

Todos los aspectos abordados, desde el significado de la deserción escolar y sus factores, pasando por la orientación vocacional y el proyecto de vida hasta la adaptación al modelo educativo, motivaron la creación de la “Estrategia de Atención Personalizada para Casos Cruciales”, que busca lograr la permanencia en estudiantes con situaciones complejas, y crea una ruta de acción que los apoyara y permitiera su continuidad educativa.

Como producto de este ejercicio se creó un documental audiovisual que aborda, a través de las experiencias de los estudiantes, el impacto y el cambio que tuvieron en su vida personal y profesional. Es una manera diferente de contar el desarrollo de la estrategia y su huella en los estudiantes y el equipo que trabajó en ella.

Descripción de la estrategia

La UNAD (CEAD Girardot), preocupada por la deserción y por lograr la permanencia de sus estudiantes, creó un espacio denominado “Atención personalizada para casos cruciales”. Estos ejercicios están sustentados en diagnósticos realizados desde la Consejería Académica y dinámicas de las Escuelas donde logran poner a disposición del estudiante mecanismos de comunicación que posibilitan la interacción en pro de la permanencia.

La “Atención personalizada de casos cruciales” comienza con la comunicación directa con el estudiante para identificar cuál es la situación que supone inconvenientes con su desempeño académico. De allí se detona una ruta de acción que incluye a profesionales de diferentes áreas del Centro, con el fin de apoyar al estudiante para lograr su permanencia.

Una vez identificada la situación con el estudiante, el primer paso es remitirlo a la Consejería Académica, área encargada de determinar el tipo de situación que presenta, validar si su situación requiere apoyo académico, psicosocial, psicoeducativo, asesoría financiera o el plan de acción que fuera necesario según el caso presentado por el estudiante.

Reconocida la situación y clasificado el caso, se lleva a cabo entonces una sesión con el estudiante —virtual o presencial— en la cual se busca escucharlo y brindarle un abanico de posibilidades para mitigar el problema y ayudar a encaminarlo hacia una pronta solución.

Dependiendo de la situación, se ponen en ejecución, por ejemplo, actividades de seguimiento académico con apoyo de la Monitoria de Permanencia del Centro, asesorías con docentes en áreas específicas, explicación del Plan de Solidaridad y sus beneficios, opciones de empleabilidad y contacto con agencias de empleo, ejercicios de bienestar apoyados desde la Monitoria y Practicantes de dicha área, atención a

través del psicólogo en línea o remisión al Nodo de Bienestar Psicosocial, etc.

Desde esta estrategia, en lo corrido del segundo semestre del 2022 y el primero del 2023 se atendieron más de 20 casos, estudiantes que lograron, en su mayoría, solucionar su ejercicio académico con estrategias de acompañamiento y atención personalizada en plataforma y asesorías; en otros casos, situaciones complejas como

casos de salud mental (depresión, ansiedad, drogadicción, esquizofrenia, violencia intrafamiliar), de discapacidad cognitiva (trastorno de dificultad de aprendizaje, actividad motora y capacidad receptiva), y que requieren apoyo desde el Nodo de Bienestar Psicosocial y crear una red con familiares para que logren superar o mitigar la situación que se presenta.

Figura 1. Estudiantes que participaron en la “Estrategia de Atención Personalizada para Casos Cruciales” – Experiencias Exitosas.



Nota: imágenes de personas participantes en la estrategia de acompañamiento del CEAD Girardot.

Figura 2. Imagen del Documental “Estrategia de Atención Personalizada para Casos Cruciales” – Experiencias Exitosas



Nota: imagen portada documental estrategia atención personalizada para casos cruciales CEAD Girardot.

La UNAD (CEAD Girardot) puso en marcha esas nuevas experiencias a través de la estrategia y logró cambios en la vida personal y educativa de los estudiantes que participaron en ella, acercándose a las realidades sociales y personales de cada uno y entendiendo a fondo las situaciones que causan la deserción en este centro en particular. Cada persona que participa de las construcciones sociales cuenta con infinidad de imaginarios que aportan a la realidad colectiva y que forma a sus habitantes preparándolos para afrontar su vida desde diferentes ámbitos: social, económico, profesional, educativo, familiar, entre otros. Como indica Armando Silva (2000), en su texto *Imaginarios urbanos*, las representaciones no solo hacen parte de la realidad, también la transforman.

Girardot, un municipio lleno de cultura y costumbres arraigadas en lo que fue, e intentando sobresalir hoy por hoy en el turismo, el comercio y la educación, ha llegado a construcciones sociales que se enfrentan nuevas problemáticas de carácter económico, psicosocial y de adaptación al nuevo mundo.

Por ello, es necesario fortalecer las capacidades que desde la docencia pueden aportar al cambio en nuestros estudiantes, construir bases sólidas para formar líderes transformadores con la capacidad para adaptarse a cambios sociales e interactuar con agentes de cualquier rincón del planeta, y entenderse desde un contexto glocal para lograr, a partir de la educación, la transformación de comunidades.

El Dr. Jaime Alberto Leal Afanador, rector de la UNAD en su libro *Educación, virtualidad e Innovación* (2021, p. 85) afirma que “es hora, llegó el momento de generar nuevas experiencias transformadoras en la educación, soportadas en las relaciones humanas y en la buena voluntad, orientadas coherentemente la equidad, la calidad y la pertinencia de educadores y educandos”.

Conclusión

La deserción estudiantil es un fenómeno complejo que responde a factores individuales, académicos, socioeconómicos e institucionales. Frente a esta problemática, la *Estrategia de atención personalizada para casos cruciales*, implementada por la UNAD CEAD Girardot, demuestra la importancia de un enfoque integral y humanizado para fortalecer la permanencia estudiantil.

El análisis realizado evidencia que la orientación vocacional y la construcción de un proyecto de vida claro son fundamentales para que los estudiantes se sientan identificados con su programa académico y reduzcan las posibilidades de abandono. La capacidad de adaptación al modelo pedagógico universitario es un factor crítico en su desempeño y continuidad. Por ello, las instituciones de educación superior tienen la responsabilidad de diseñar estrategias que favorezcan la transición y consolidación de los estudiantes en el ámbito académico.

Desde una perspectiva práctica, la estrategia implementada por la UNAD (CEAD Girardot) resalta la necesidad de una atención personalizada que incluya asesoría académica, acompañamiento psicosocial y alternativas de apoyo en otros ámbitos. Estos elementos resultan claves para mitigar los riesgos de deserción y mejorar la tasa de retención.

En términos teóricos, este modelo refuerza la importancia de la educación como un proceso dinámico, donde la interacción entre la institución y el estudiante debe basarse en el reconocimiento de sus necesidades y circunstancias particulares. Fortalecer estrategias como esta no solo impacta en la permanencia estudiantil, también contribuye a la consolidación de profesionales capaces de afrontar los retos del entorno académico y profesional.

Agradecimientos

De experiencias exitosas se alcanzan grandes metas. UNAD CEAD Girardot pensando en la educación y la vida de sus estudiantes.

Con el apoyo de: **UNAD CEAD Girardot**
Dr. Juan Carlos Cuadros Gómez -
Director UNAD CEAD Girardot

“Estrategia Atención Personalizada para Casos Cruciales” - Experiencias Exitosas
UNAD CEAD Girardot

AUTORÍA:

Lucía Cristina García Acosta

Juan Carlos Oviedo Barrero

Maritza Andrea Villarraga Tovar

Yenni Paola Rojas Gaitán

Escrito Por: Lucía Cristina García Acosta

Realizado Por:

DIRECCIÓN: Lucía Cristina García Acosta

PRODUCCIÓN: Lucía Cristina García Acosta,
Juan Carlos Oviedo Barrero,

EDICIÓN Y MONTAJE: Juan Carlos Oviedo
Barrero, Lucía Cristina García Acosta

APOYO EN OTRAS GESTIONES: Maritza
Andrea Villarraga Tovar, Yenni Paola Rojas
Gaitán

Referencias

- Barrios, M. A. (2011). *Deserción y financiamiento en las universidades chilenas* [Maestría]. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Bayona-Rodríguez, H., Naranjo Quintero, G. M., López Guarín, C. E., & Luque, J. (2022). Factores asociados a la deserción escolar en Colombia. En *Deserción escolar en Colombia: Análisis, determinantes y política de acogida, bienestar y permanencia: Nota técnica*. Ministerio de Educación Nacional.
- Bustamante, L. A., Fernández, M., & Di Giuseppe, V. D. (2014). Universidad, construcción de la identidad

social y desarrollo de la autonomía: Representaciones sociales acerca del título universitario. *Abra*, 34(49), 1.

- Delgado Celis, Ma. D., Navarrete Sánchez, M. E., Rosales Escobar, M. L., Félix Jáquez, R. H., & Cruz Rentería, M. M. (2022). El problema de la deserción en educación superior y cómo predecirla. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 5303-5327. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3017
- Díaz Peralta, C. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(2), 65-86. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052008000200004>
- Escobar, J. D. (2013). Elección profesional y deserción universitaria. Del redireccionamiento del plan de vida. *Revista Electrónica Psyconex*, 5(8), 1-17.
- Fontalvo, W., Castillo, M. P., & Polo, S. (2015). Análisis multivariado para determinar los factores más relevantes de deserción estudiantil presentes en el programa de Ingeniería Industrial de una Universidad del Caribe colombiano. *Prospectiva*, 13(1), 86. <https://doi.org/10.15665/rp.v13i1.363>
- Guerrero Pinzón, A., Barrera Liévano, D. C., & Pineda Latorre, D. (2021). *La lúdica como herramienta de la orientación vocacional y su implicación en los procesos de deserción universitaria*.
- Mendoza, K. L. G., Jaiver Rodríguez Heras, Zoley Cristina Fragozo Torres, & Yicera Ferrer Mendoza. (2022). Deserción estudiantil en Colombia: Un análisis de los factores predictores y sus indicadores. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 297-310. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6551173>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (s. f.). Definición de deserción escolar. Ministerio de Educación Nacional de Colombia. <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82745.html>
- Montmarquette, C., Mahseredjian, S., & Houle, R. (2001). The determinants of university dropouts: A bivariate probability model with sample selection. *Economics of Education Review*, 20(5), 475-484. [https://doi.org/10.1016/S0272-7757\(00\)00029-7](https://doi.org/10.1016/S0272-7757(00)00029-7)

- Pineda-Báez, C., Pedraza-Ortiz, A., & Moreno, I. D. (2011). Efectividad de las estrategias de retención universitaria: La función del docente. *Educación y Educadores*, 14(1), 119-135. <https://doi.org/10.5294/edu.2011.14.1.7>
- Ramírez, C. B. (2015). La metodología pedagógica de la universidad a distancia y su impacto en la deserción estudiantil. En *Los nuevos retos de la educación en tiempos de pandemia* (pp. 93-122).
- Savickas, M. L. (2012). Life Design: A Paradigm for Career Intervention in the 21st Century. *Journal of Counseling & Development*, 90(1), 13-19. <https://doi.org/10.1111/j.1556-6676.2012.00002.x>
- Silva, A. (2000). *Imaginarios urbanos*. Tercer Mundo.