

BUENA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL
"Centro de Escucha del CIP Dosquebradas, Zona occidente"

Vigencia en la que se otorga el Reconocimiento:

2025

Nombre del Líder e integrantes de equipo de la Práctica:

Martha Liliana Palomino Leiva

Yira Diana Patiño Gutiérrez

Leydi Alejandra Ospina

Ciudad / Municipio:

Dosquebradas, Risaralda

Sede / Unidad / Programa

CIP Dosquebradas

Información General de la Práctica

Nombre de la Práctica

Centro de Escucha del CIP Dosquebradas, Zona occidente

Área geográfica en que se ha desarrollado la practica

Región del Eje Cafetero

Énfasis temático de la Práctica

Bienestar

Fecha de inicio de implementación

01/08/2021

CONSISTENCIA

¿Cuál fue el problema o la necesidad que origino la práctica?

El Centro de Escucha Unadista (CEU) surge como respuesta a las necesidades educativas, psicológicas y psicosociales que los estudiantes presentan durante su proceso de aprendizaje. Problemáticas que impactan en la retención y permanencia estudiantil del centro, así como su bienestar integral. Surge por la creciente demanda de espacios de orientación y acompañamiento ante los factores de riesgo

identificados asociados con bajos niveles de motivación, ansiedad, depresión, el estrés, duelo, adicciones, ideación e intento de suicidio, problemas de convivencia familiar, otras problemáticas emocionales y sociales.

En el año 2021, se formaliza este acompañamiento como una estrategia articulada entre el programa de psicología, la consejería académica y el bienestar universitario en el CIP Dosquebradas a través de mediaciones virtuales y en situ articulando procesos de acompañamiento psicológico y psicosocial. Adicionalmente, esta iniciativa permite a los estudiantes practicantes de psicología aplicar sus conocimientos en beneficio de la comunidad educativa, brindando una escucha activa, acompañamiento psicológico y orientación psicosocial.

Objetivo(s) de la práctica

Contribuir al fortalecimiento del bienestar integral de la comunidad estudiantil mediante la escucha activa y el acompañamiento psicosocial orientado a la identificación, contención y orientación frente a situaciones asociadas al bajo rendimiento académico y los factores de riesgo psicosocial que inciden en la retención y permanencia de los estudiantes de la UNAD, en el Centro de Innovación y Productividad - CIP Dosquebradas.

¿Cómo se desarrolló e implementó la práctica?

El Centro de Escucha CIP Dosquebradas se implementa desde el año 2021 como un dispositivo institucional orientado a fortalecer la retención y permanencia estudiantil, atendiendo de manera oportuna las necesidades emocionales, personales, psicológicas y sociales de la población estudiantil a partir de la caracterización estudiantil, la remisión desde la consejería y las unidades académicas.

El centro funciona bajo dos líneas de acción: 1. La orientación y escucha y 2. La promoción de la salud mental y prevención de las enfermedades mentales en el contexto universitario. Proceso dado a través de la escucha activa, la entrevista psicológica, la historia familiar, sesiones terapéuticas hasta 5 sesiones, la remisión

de casos y la activación de rutas de atención psicosocial, el desarrollo de actividades formativas tales como talleres, conferencias, videos de divulgación. Se utilizan como instrumentos el consentimiento informado, la ficha psicosocial y los formatos de remisión. Estas acciones están a cargo de docentes expertos en psicología educativa y psicología de la salud, quienes asesoran a los estudiantes practicantes de los últimos semestres de Psicología.

Se implementa en cada periodo académico de 16 semanas. Se implementa bajo la estrategia de Investigación-Acción (IA), desarrollada en cuatro fases: 1. Diagnóstico y/o caracterización de la población estudiantil. 2. Recepción de las solicitudes de atención. 3. Planificación de la acción y/o acompañamiento psicosocial. 4. Implementación de la acción y/o acompañamiento establecido. 5. Registro, seguimiento y evaluación del acompañamiento realizado, garantizando un proceso sistemático y contextualizado a las necesidades de la comunidad estudiantil.

La identificación de estudiantes con necesidades de acompañamiento surge desde diversas fuentes institucionales, como la caracterización realizada por la consejería académica, la observación y remisión del docente, los reportes de directivos, y la participación en actividades de difusión y sensibilización. Asimismo, se destaca el rol del docente como agente clave en este proceso, actuando como orientador y canalizador de los servicios del centro, fortaleciendo la integración y el sentido de pertenencia estudiantil, elementos esenciales para reducir la deserción y mejorar la salud mental.

Esta práctica, alineada con la misión social de la UNAD, aporta a la generación de entornos educativos saludables, flexibles y humanizantes, tal como lo plantean Sánchez y Rodríguez (2024), al establecer mecanismos institucionales que favorecen el desarrollo humano integral en todos los escenarios donde la universidad tiene presencia.

Describe los recursos que fueron utilizados para la implementación de la práctica (humanos, técnicos y financieros), especificando los recursos propios y/o recursos externos

Para la implementación del Centro de Escucha CIP Dosquebradas se emplean recursos humanos, técnicos y financieros, articulando capacidades institucionales propias de la UNAD y, en algunos casos, apoyos de redes externas del territorio asociadas a las rutas de atención. Esta combinación ha permitido garantizar el adecuado funcionamiento del dispositivo, su sostenibilidad y su impacto en la permanencia estudiantil y el bienestar psicosocial.

1. Recursos humanos (propios):

Docentes tutores y consejeros académicos, encargados de la detección temprana de casos, remisión y seguimiento.

Psicólogos institucionales de la Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades con formación en psicología educativa, clínica y de la salud, quienes lideran y asesoran los procesos de psicorientación, acompañamiento y remisión.

Estudiantes de último semestre de Psicología, quienes, bajo supervisión profesional, participan activamente en la atención, aplicando protocolos, entrevistas y estrategias preventivas como parte de su proceso formativo.

Directivos académicos y administrativos, quienes participan en la articulación institucional y en la toma de decisiones sobre los casos que requieren intervención prioritaria o rutas especializadas.

2. Recursos técnicos (propios y externos):

Plataformas digitales como Microsoft Teams, teléfono celular. WhatsApp, correo institucional y YouTube para la atención, seguimiento, orientación y divulgación de contenidos psicoeducativos.

Instrumentos técnicos y administrativos como protocolos de consentimiento informado, fichas psicosociales, formatos de remisión, actas, informes, entrevistas abiertas y semiestructuradas.

Recursos de recolección de información como observaciones de campo, revisión documental, reuniones periódicas y reportes académicos.

Materiales de apoyo psicoeducativo, entre ellos cápsulas de video, talleres y conferencias orientadas a la promoción de la salud mental, hábitos de estudio y habilidades blandas.

3. Recursos financieros (propios):

La práctica se sostiene principalmente con recursos institucionales de la UNAD, destinados al fortalecimiento de los servicios de bienestar universitario, apoyo a prácticas profesionales y promoción de estrategias de permanencia estudiantil.

Inversión en conectividad, licencias de software, herramientas tecnológicas y producción de materiales digitales, que forman parte del ecosistema educativo virtual de la UNAD.

Esta implementación integral ha sido clave para garantizar un proceso ético, seguro y efectivo, en beneficio del estudiante y en coherencia con los lineamientos nacionales de protección de datos (Ley 1581 de 2012) y principios de justicia, autonomía y beneficencia descritos en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud

¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas?

La implementación del Centro de Escucha en el CIP Dosquebradas ha permitido consolidar una estrategia fundamental para la promoción, atención y acompañamiento de la salud mental de los estudiantes, entendida desde un enfoque psicosocial integral. Una de las principales lecciones aprendidas radica en la necesidad y pertinencia de contar con un espacio institucional especializado donde los estudiantes puedan ser escuchados, orientados y acompañados en situaciones que afectan su bienestar emocional, académico y social.

El Centro de Escucha se constituye en un entorno protector, seguro y confidencial, que favorece la expresión libre de emociones, pensamientos y vivencias. Esto

permitió abordar problemáticas complejas como la depresión, la ansiedad, el riesgo suicida, las adicciones, las violencias, los conflictos familiares, las dificultades de aprendizaje y otros factores que inciden directamente en el rendimiento académico y en la permanencia en la vida universitaria.

Se identificó que la atención psicosocial ofrecida desde un enfoque humanista, empático y profesional contribuye significativamente a la prevención de crisis, al fortalecimiento de habilidades de afrontamiento y al desarrollo de recursos personales para la autorregulación emocional y la toma de decisiones. La posibilidad de acceder a este acompañamiento en diferentes formatos (presencial, virtual, telefónico o por mensajería) aumentó la cobertura y redujo barreras de acceso.

Además, se aprende que el acompañamiento emocional y psicoeducativo debe estar articulado a las rutas de atención en salud mental del territorio, garantizando así la remisión oportuna de los casos que excedan el acompañamiento y que requieran atención clínica especializada.

Otra lección relevante fue la importancia de formar y acompañar a los estudiantes de psicología que participaron en el proceso como practicantes, quienes, bajo la supervisión docente, lograron aplicar conocimientos, fortalecer competencias y vivenciar un ejercicio profesional con sentido social y ético, al servicio de la comunidad estudiantil.

Finalmente, esta experiencia evidenció que la atención psicosocial no solo tiene impacto en la mejora del bienestar personal, académico e integral, sino que también es un factor clave en la construcción de comunidad, el fortalecimiento del sentido de pertenencia, la prevención de la deserción y el cumplimiento de la misión social de la UNAD como universidad incluyente y comprometida con el desarrollo humano y la transformación social.

RESULTADOS DESTACADOS

Describe los resultados alcanzados en términos cualitativos (señalando el antes y el después de la implementación)

Identificación de fortalezas y dificultades de los usuarios y fomento de los factores de protección en el entorno educativo.

Generación de oportunidades educativas y asesoramiento en tiempo real en torno al desarrollo socioemocional, hábitos de estudio y la mediación virtual.

La implementación de los primeros auxilios psicológicos en estudiantes, docentes y administrativos, y estrategias para el reconocimiento del centro de escucha como espacio de psico orientación y apoyo emocional.

Se suministró información estructurada a los usuarios que se comunicaron con el centro de escucha.

Usuarios con atención personal y virtual que accedieron a los servicios de psico orientación.

Se favoreció el bienestar emocional de los usuarios atendidos mediante estrategias de reestructuración cognitiva y seguimiento de tareas que permitan identificar en los usuarios posibilidades de modificación en sus hábitos, pensamientos y emociones.

Creación de rutas de atención en salud mental para los 14 municipios del departamento de Risaralda.

La realización de espacios de escucha activa y acompañamiento desde los primeros auxilios psicológicos y la psico-orientación con el fin de mitigar los efectos de los factores de riesgo psicosocial identificados y la aplicación de conocimientos teóricos, prácticos y metodológicos para la promoción y prevención de la salud mental, dando como resultado un total de 11 usuarios abordados.

Los usuarios establecieron planes de trabajo y tareas desarrolladas en casa con el fin de potencializar su motivación, organización, autoconcepto, manejo de situaciones frustrantes promoviendo la autogestión emocional desde estrategias prácticas del enfoque cognitivo conductual.

Se realizaron técnicas de afrontamiento psicosocial y psicoeducativas a los consultantes del Centro de escucha en el CIP Dosquebradas que brindaron bienestar y regulación emocional.

Con la difusión de las cápsulas se crea conciencia en los estudiantes para la identificación y reconocimiento de los tipos de violencia de género e intrafamiliar. Se proporcionaron herramientas de ayuda psicosocial para la estabilización emocional.

Se lograron acciones colectivas dirigidas a realizar retención de madres comunitarias con pocas habilidades sociales y tecnológicas, las cuales de acuerdo con técnicas de organización de hábitos de estudio y el control de emociones, logran continuar matrícula y se empoderan en su rol académico, desde un trabajo interinstitucional e interdisciplinario.

Describe los resultados alcanzados en términos cuantitativos a través de Indicadores, estadísticas o cifras respaldan la eficacia e impacto de la practica

Desde su implementación en el centro de escucha han participado 660 estudiantes, 34.63% hombres y 65.36% mujeres, entre el periodo 2021 II y el 2025 I. El 80 % correspondió a estudiantes de primera matrícula que continuaron su proyecto de profesionalización con la UNAD; el 20 % a estudiantes antiguos, de los cuales un 90% dio continuidad a su proceso académico y, finalmente, un 10 % de los usuarios decidió desistir de su formación académica.

Población Objetivo/ Beneficiarios de la experiencia (haga una descripción cualitativa y cuantitativa)

528 estudiantes de primera matrícula de las Escuelas Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH, Escuela Ciencias Agrícolas, Pecuaria y del Medio Ambiente - ECAPMA, Escuela Ciencias Administrativas, Contables y de Negocios - ECACEN, Escuela Ciencias de la educación - ECEDU y Escuela Ciencias de la Salud - ECISA.

132 estudiantes antiguos de las Escuelas Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH, Escuela Ciencias Agrícolas, Pecuaria y del Medio Ambiente - ECAPMA, Escuela Ciencias Administrativas, Contables y de Negocios - ECACEN.

ATRIBUTOS DE INNOVACIÓN

¿La práctica se adoptó a partir de un modelo existente?

Si

¿Cuáles son los elementos adicionales, modificaciones o adaptaciones que se realizaron a ese modelo y por qué es novedoso?

El Centro de Escucha CIP Dosquebradas se implementó a partir del modelo desarrollado en el CEAD de Medellín desde 2019, como un estrategia de retención y permanencia articulado a la consejería académica zonal. Se implementa teniendo presente su fundamento y modelo institucional y se adapta a partir de lo propuesto por los centros de escucha del Ministerio de Salud y Protección Social y las Zonas de Orientación Universitaria - ZOU.

Este centro se implementa en colaboración con la consejería académica, los docentes del programa de psicología y los estudiantes practicantes del mismo programa. Se incorporan las iniciativas y creaciones y contenidos diseñados por los estudiantes practicantes y el uso de las tecnologías para su implementación como

canal de comunicación y escucha permanente a través de una línea telefónica y el Microsoft teams.

¿Cuáles son los factores de creatividad y/o novedad que incorpora la implementación de la práctica?

Se diseñan banners y posters digitales para la difusión y promoción de la salud mental. Se elaboran capsulas de video. Se establecen rutas de atención.

Describe si para el desarrollo de la práctica se generaron procesos de trabajo en equipo, esquemas de co-creación, participación con servidores públicos, con ciudadanía, unidades, centros regionales o entidades externas.

Se implementa teniendo presente el trabajo en equipo entre consejería académica y el aporte de los docentes y estudiantes del programa de Psicología del CIP Dosquebradas, y se adapta a partir de lo propuesto por los centros de escucha del Ministerio de Salud y Protección Social y las Zonas de Orientación Universitaria - ZOU.

SUSTENTABILIDAD EN EL TIEMPO Y CAPACIDAD DE TRANSFERENCIA

Tiempo de implementación de la práctica

Mayor a 2 años

Describe si la práctica se ha mantenido constante durante el tiempo de implementación y/o si en este momento se encuentra detenida su implementación.

El centro de escucha CIP Dosquebradas, se implementa desde el año 2021-I al 2025-I, en los periodos académicos 16-1 y 16-4. Lleva 4.5 años de funcionamiento. Actualmente, sigue vigente para el periodo 2025 16-4, en proceso de alistamiento. Ha sido sostenible con el tiempo y se espera dinamizar su implementación como un dispositivo de acompañamiento psicosocial articulado a todas las escuelas académicas.

¿La práctica ha sido replicada en otra unidad o centro?

Se replica cada periodo academico en el CIP Dosquebradas. Se articula a todas las unidades academicas del centro.

¿Cuáles son los retos hacia el futuro de la practica?

La adaptación del espacio para el Centro de Escucha puesto que ha tenido movilidad en la prestación del servicio. Se espera su fortalecimiento con la designación de un espacio amoblado para continuidad. El fortalecimiento de las competencias de acompañamiento de los nuevos estudiantes practicantes y su adaptación al modelo de escucha.

¿Qué tan sostenibles en el tiempo pueden permanecer los beneficios o cambios positivos generados?

Son beneficios y acciones que logran la retención y la permanencia estudiantil en el centro. Se aporta a la motivación, acompañamiento integral y a los procesos de aprendizaje en la modalidad de educación hibrida en cada periodo académico.

ANEXOS

[Anexo Centro de Escucha del CIP Dosquebradas, Zona occidente](#)

Consultar Contenido Audio Visual:

- [Video Centro de Escucha del CIP Dosquebradas, Zona occidente](#)
- [Centro de Escucha CEU - ECSAH CIP Dosquebradas](#)
- [Video promocional CEU 2024](#)
- [Prevención del consumo de SPA CEU CIPBIO Dosquebradas](#)