



**XIX Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

TEMA CENTRAL: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE, SIGLO XXI

**EL INDICADOR PSICOLÓGICO COMO REFERENTE IMPORTANTE DEL
APROVECHAMIENTO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE DE NIVEL
UNIVERSITARIO**

*Francisco Cervando Velázquez Pérez¹ Laura Olivia Araiza Romero² Patricia Araceli Araiza
Zapata³*

Universidad Autónoma de Chihuahua, México

Área temática: Motivación y estímulos para el aprendizaje

¹Francisco Cervando Velázquez Pérez, M.A., Facultad de Contaduría y Administración, UACH, 614 4582683
fvelazqu@uach.mx

²Laura Olivia Araiza Romero, M.A., Facultad de Contaduría y Administración, UACH, 614 1904790
laraiza@uach.mx

³Patricia Araceli Araiza Zapata, M.A., Facultad de Contaduría y Administración, UACH, 614 4276676
paty.araiza@yahoo.com.mx

Resumen

El estudio se realizó en el semestre Agosto Diciembre 2015. El objetivo de la investigación fue evaluar el servicio que ofrece el departamento de Psicología como apoyo integral para el aprovechamiento académico de los estudiantes de la FCA en la UACH. La formación integral psicológica constituye un eje rector en la vida de cualquier persona, y en el caso del estudiante universitario, no es la excepción. Entonces el servicio que el departamento de psicología presta será fundamental para el desarrollo integral académico del alumno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, transeccional, descriptivo. La población de interés fueron 420 alumnos que han acudido a solicitar este servicio durante el año 2015. El tipo de muestreo fue no probabilístico y la muestra se conformó por 74 estudiantes tomados aleatoriamente por sujeto tipo. La variable fue la evaluación del servicio que reciben los alumnos y como contribuye éste a mejorar su aprovechamiento académico y personal. El principal indicador fue la calidad en el servicio del Departamento de Psicología. Después de aplicada la encuesta; los principales resultados arrojan que el 71 % de los estudiantes que recibieron atención psicológica consideran entre buena y excelente la calidad en el servicio recibido. El 73% ha mejorado su condición académica por el apoyo psicológico, el 79% recomendaría a sus compañeros apoyarse en el Departamento de Psicología; y el 98% de los estudiantes mencionaron que es muy importante que las Instituciones Educativas cuenten con un Departamento de Psicología para su mejoramiento académico.

Palabras clave: (alumnos, psicología, calidad en el servicio, aprovechamiento académico, evaluación)

EL INDICADOR PSICOLÓGICO COMO REFERENTE IMPORTANTE DEL APROVECHAMIENTO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE DE NIVEL UNIVERSITARIO

Índice

Resumen.....	2
Introducción.....	3
I. Marco teórico.....	4
II. Objetivo.....	7
III. Metodología.....	7
IV. Resultados	9
V. Conclusiones y recomendaciones.....	15
Bibliografía.....	16
Anexo.....	17

Introducción

La Psicología de la Educación surge del interés de la Pedagogía por los fundamentos psicológicos del proceso educativo y la preocupación de la Psicología por la aplicación de sus teorías al contexto educativo. Su aparato conceptual es resultado del aporte de distintas ramas de la Psicología como la Psicología de la Personalidad, la Psicología Evolutiva, o la Psicología Social. No obstante la Psicología de la Educación es una ciencia en sí misma y no reductible. El Psicólogo realiza la evaluación psicológica educativa referida a la valoración de las capacidades personales, grupales e institucionales en relación a los objetivos de la educación y también al análisis del funcionamiento de las situaciones educativas. Para ello trata de determinar la más adecuada relación entre las necesidades individuales, grupales o colectivas y los recursos del entorno inmediato, institucional o social comunitaria requeridos para satisfacer dichas necesidades. Con respecto a México los inicios de la psicología educativa están unidos a los comienzos de la psicología científica, ya que fue el interés en la psicología aplicada al contexto escolar y a la orientación profesional el motor de desarrollo de esta disciplina.

Es evidente que uno de los problemas principales por los que la sociedad atraviesa es la lenta y constante degradación, conocida como pérdida de valores. La FCA ha decidido enfocar el análisis y la búsqueda de soluciones a esta problemática que vive cotidianamente, desde la perspectiva propiamente ligada a su carácter institucional, valiéndose para ello tanto de elementos académicos como de elementos culturales. En función de este enfoque y aunado a la situación de violencia, inestabilidad, económica, desintegración de la familia, consumo de drogas, entre otras situaciones que causan estrés y que viven la mayoría de los jóvenes en la actualidad; para lo cual se creó en la FCA desde el año 2003 una estrategia fundamental denominada Departamento de Atención Psicológica, para que el estudiante encuentre un apoyo que desemboque en un mayor aprovechamiento académico, así como una estabilidad emocional personal.

Descripción del problema

La psicología en el ámbito educativo aporta al docente los constructos teóricos necesarios para el manejo del proceso educativo. Su estudio es vital para la comprensión del proceso de formación y desarrollo armónico de la personalidad del estudiante. Su función no es señalar los fines últimos de la educación, sino que ayuda a precisar estos fines, a mostrar lo que es posible alcanzar, las vías posibles a utilizar y las que por el contrario son quiméricas porque resultan incompatibles con las leyes de desarrollo mental. Ante esta problemática social universitaria, la FCA busca solucionarla a través de la psicología educativa, por tal motivo, la importancia de conocer la calidad en el servicio que se ha venido prestando a la fecha, en aras de mejorar el aprovechamiento académico y personal de los alumnos.

I. Marco teórico

Los principales aportes de la psicología educativa se encuentran en los modelos educativos derivados de las teorías explicativas de los procesos psicológicos, como el aprendizaje y la motivación, presentes en el proceso docente. Dentro de esta base científica se encuentran los principios psicológicos del proceso educativo y es la psicología educativa la encargada de

determinar los fundamentos sobre los cuales debe desarrollarse el proceso formativo y de desarrollo de la personalidad en el contexto social en el que este se inserta.

La psicología suministra al educador práctico, diversas sugerencias que se pueden reunir en tres capítulos principales: la función de la educación y de la enseñanza, la técnica de la educación y los procedimientos auxiliares que el maestro puede o podría emplear en su clase.

(<http://www./trabajos85/psicologia-educacion/psicologia-educacion.shtml#ixzz3y8y6rY1R>)

Castañeda (2009), refiriéndose al Departamento Psicopedagógico, dijo que debe brindar un servicio de excelencia para el mejoramiento constante de las competencias del alumnado de la Facultad y permita la formación holística de los egresados de la carrera; además de fomentar el desarrollo de proyectos educativos y sociales que exhorten la vinculación de estudiantes y docentes, con respaldo de la Facultad que satisfagan la necesidades de crecimiento de este Departamento para su trascendencia en el ámbito local, regional, y estatal.

Izquierdo (2005), comentó respecto a la evaluación psicológica que se realiza a los estudiantes de nuevo ingreso también es complementaria al examen de salud integral que se aplica cada inicio de ciclo escolar. El perfil está integrado por medición de habilidades, autoestima, niveles de ansiedad y hábitos de estudio.

(The Reading Laboratory, 2001), concluyó que a partir de la valoración obtenida se integra un perfil psicopedagógico del estudiante, el cual contribuye al diseño de estrategias de orientación en las áreas psicológica, académica y profesional. Esta información es valiosa al personal docente, y al programa de tutorías, ya que en función del perfil se pueden diseñar adecuadamente cursos/talleres, asesorías académicas, que apoyan sustancialmente la formación de las competencias del estudiante. Además de la detección de situaciones afecten el rendimiento en general del estudiante actuando de forma contingente y preventiva.

Los resultados del proceso psicométrico es una base de datos muy útil que es utilizada por el departamento de investigación en apoyo al fomento de esta área como parte indispensable de la formación académica del alumno,

Las Psicólogas y los Psicólogos de la educación deben prestar atención a los aspectos deontológicos en todas las fases de su actuación, tanto en la selección de pruebas y técnicas para la evaluación y la intervención (rigor, validez) como en la toma de decisiones que se derivan de su trabajo y en la transmisión de la información (informes orales y/o escritos) al propio sujeto y a terceras personas, considerando que en muchas ocasiones el destinatario del informe no es el propio sujeto evaluado y que este no acude por propia iniciativa. El profesional de la psicología educativa interviene en los ámbitos personales, familiares, organizacionales, institucionales, socio-comunitario y educativos en general; con educandos, receptores del proceso educativo, y agentes educativos, intervinientes directa o indirectamente en el proceso educativo. (www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm)

La Psicología Educativa, como área aplicada de la psicología, utiliza los métodos generales de la misma. El procedimiento general de intervención engloba los siguientes pasos: evaluación inicial y diagnóstico, intervención, seguimiento y evaluación final, y valoración, con la toma de decisiones que se deriva de la misma.

La evaluación se efectúa sobre las distintas áreas en función de la demanda, la problemática y las necesidades, priorizando su funcionalidad y operatividad, y se analizan detalladamente las variables psicológicas que influyen en el comportamiento humano dentro del contexto educativo, llegando, cuando proceda, a la determinación de un diagnóstico en la situación educativa. Ello incluye la descripción e identificación de dicha situación, la formulación de hipótesis explicativas y la emisión de hipótesis de mejora. Las técnicas más utilizadas para la evaluación son la entrevista psicológica, la observación en sus diferentes modalidades (no estructurada, sistemática, auto-observación), los autoinformes y los test psicológicos, seleccionando las más adecuadas al objeto (individuos, grupos, instituciones) y al tipo de evaluación (normativa, criterial, curricular).

(<http://www.uca.es/web/servicios/SAP/Encuentro>)

Henson y Eller (2000), concluyeron que con un enfoque multidisciplinario de la investigación y la teoría contemporánea psicológica educativa de la área, se hace hincapié en la necesidad de describir y explicar cómo los individuos cambian con el tiempo (sin dejar de ser ellos mismos).

Coll (1983), mencionó que los intentos de aplicar la teoría psicológica al campo de los aprendizajes escolares son numerosísimos y presentan una gran variedad. La revisión sistemática y exhaustiva de los mismos es una urgente tarea que aún no ha sido abordada.

León (2011), expuso que Europa cuenta con extraordinarios e ilustres psicólogos que fomentaron la educación como un aspecto esencial de la Psicología desde sus inicios. Aunque hubo siempre una necesidad y justificación por desarrollar la figura del psicólogo educativo.

II. Objetivo general

Evaluar el servicio del departamento de psicología desde la perspectiva del estudiante, como apoyo integral a su aprovechamiento académico.

Hipótesis general

El servicio que el Departamento de Psicología presta hoy en día en la FCA, tiene un impacto favorable y positivo, ya que más del 50% de los alumnos atendidos, se sienten satisfechos con la calidad en el servicio y lo ven reflejado en un desarrollo emocional personal y aprovechamiento académico.

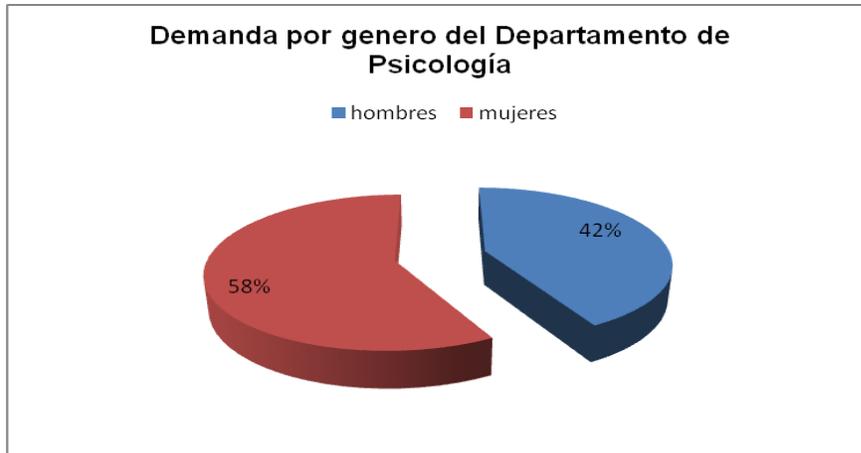
III. Metodología

1. Lugar y tiempo. Se llevó a cabo en las ciudades de Chihuahua, en el periodo agosto - diciembre del 2015.
2. Carácter de la investigación. La investigación fue de carácter no experimental, debido a que durante el desarrollo del mismo, no se llevó a cabo la manipulación de la variable.
3. Diseño de la investigación. El tipo de diseño fue transeccional descriptivo, ya que se recolectó la información en un tiempo único.
4. Población de Interés y unidad de análisis. 420 estudiantes que acudieron al menos una vez al depto. de psicología. La unidad de análisis fueron 74 estudiantes, tomados aleatoriamente y determinados por medio de la formula de tamaño de muestra para poblaciones finitas.

5. Indicadores. Demanda, horario e instalaciones, confianza, calidad en el servicio, solución de problemas, mejoría académica, recomendación a terceros, importancia de inclusión del depto. de psicología en instituciones educativas.
6. Tipo de muestreo. El tipo de muestreo fue probabilístico, ya que todos los miembros del universo considerado, tuvieron igual oportunidad de ser parte de la muestra.
7. Tamaño de la muestra. Fue de 74 alumnos de manera aleatoria, que se contactaron personalmente y aceptaron responder la encuesta.
8. Selección de la muestra. Se realizó en forma aleatoria previamente establecida.
9. Recolección de Datos. Como instrumento de medición se elaboró y aplicó una encuesta.
10. Codificación de la Información. Para la codificación de la información se trasladaron los resultados de la encuesta hacia un tabulador que se elaboró para tal efecto en el software Microsoft Excel.
11. Análisis de la Información. Se elaboraron gráficas con la información obtenida y se realizó un análisis descriptivo que permitió interpretar los resultados encontrados, motivo de la investigación.
12. El instrumento de medición fue validado estadísticamente por el coeficiente de alfa de Cronbach, dando un valor de 0.63, lo que indica una escala fiable en que los ítems están correlacionados entre sí.

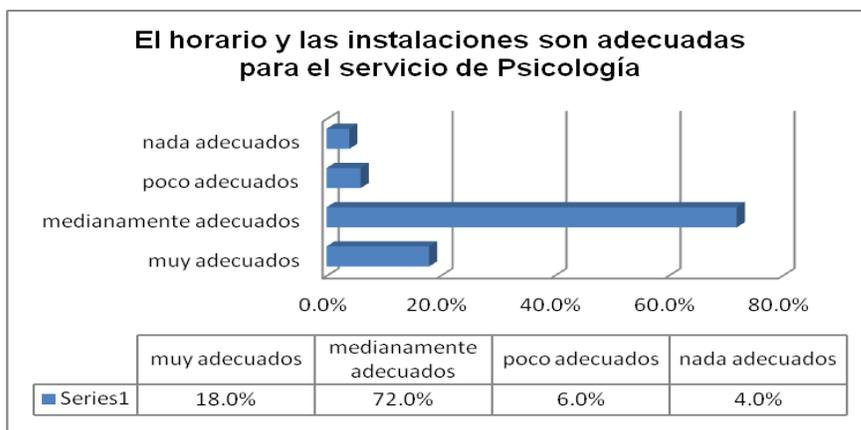
IV. Resultados

Gráfica 1. Demanda por género



El 58% de los estudiantes que asistieron en 2015 a solicitar servicio psicológico son mujeres, mientras que el resto son varones.

Gráfica 2. Horario e instalaciones adecuados



El 90% de los estudiantes encuestados consideran que son adecuados tanto los horarios como las instalaciones del depto. de psicología de la FCA.

Gráfica 3. Confianza con el profesional en Psicología



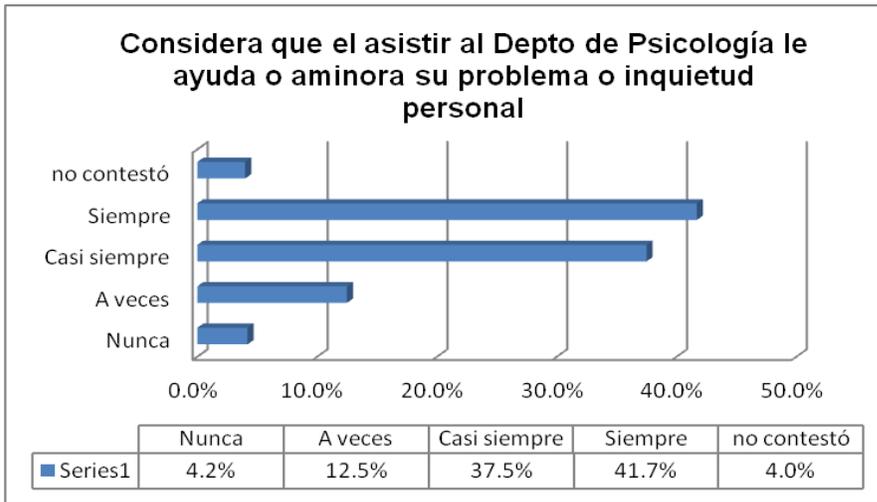
La gran mayoría de los estudiantes que han recibido atención psicológica y que fueron encuestados para este estudio dijeron sentir confianza con el psicólogo o psicóloga que los ha atendido.

Gráfica 4. Calidad en el servicio



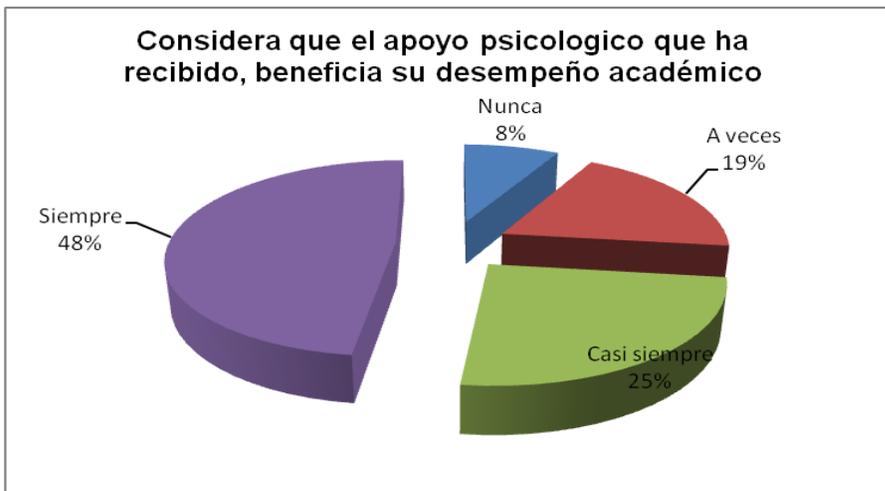
El 71% de los alumnos que asistieron a buscar ayuda psicológica comentaron que es de calidad el servicio que han recibido. Solo un 12% dijo parecerle malo el servicio.

Gráfica 5. Estado emocional despues de asistir al Psicologo



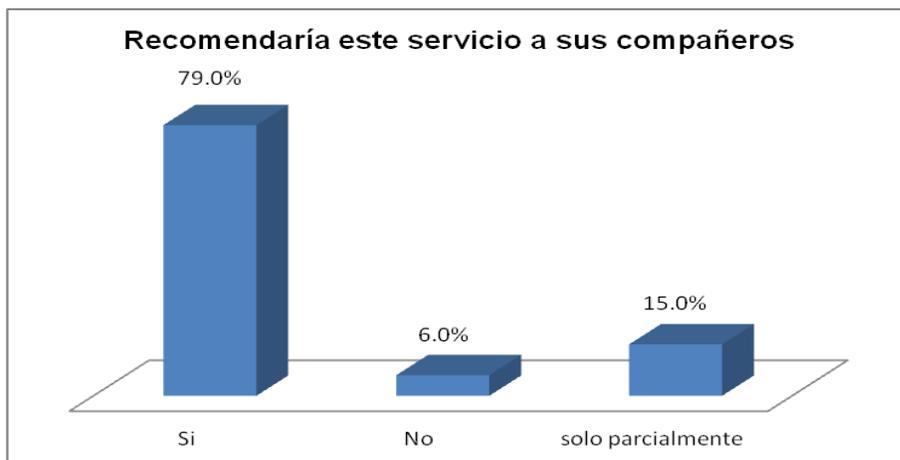
En cuanto a haber obtenido un beneficio emocional personal a sus problemas o inquietudes, despues de acudir al psicologo; la gran mayoria dijo que casi siempre o siempre lo habian encontrado.

Gráfica 6. Beneficio en desempeño académico después de visitar al psicólogo



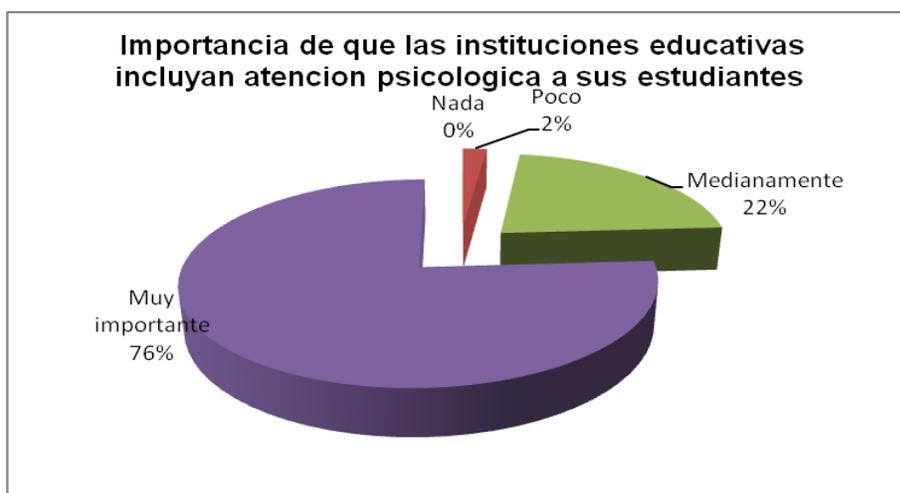
En cuanto a haber encontrado mejoria en su desempeño académico, despues de recibir atencion y apoyo psicologico, el 73% mencionó si lograr beneficios en su desempeño escolar.

Gráfica 7. Recomendación del servicio de Psicología



Casi el 80% de los encuestados comentó sí recomendar el servicio de psicología, como apoyo para sus estudios y problemáticas personales.

Gráfica 8. Importancia de que las instituciones educativas presten atención Psicológica



Un 98% de los encuestados considera importante que las instalaciones educativas incluyan atención psicologica dentro de sus programas de atención al estudiante.

Tabla 1. Principales problemas por los que se demanda el servicio de atención Psicológica.

Los encuestados contestaron más de una opción.

Problema	Núm. de alumnos
Timidez	2
Baja autoestima	3
Ansiedad y/o depresión	20
Miedos o Fobias	9
Problemas familiares	35
Problemas sentimentales	40
Problemas de salud	25
Manifestaciones Psicósomáticas	10
Alcoholismo o drogadicción	32
Obsesiones	15
Rendimiento académico bajo	50
Déficit de atención	35
Orientación vocacional	41
Problemas económicos	27

Control de ira y/o agresividad	9
Embarazos no deseados	13

Tabla 2. Beneficios logrados por los estudiantes después de asistir al Departamento de Psicología.

Los alumnos contestaron más de una opción.

Beneficio	Núm. de alumnos
Mayor seguridad	38
Salud mental	4
Mejora de auto estima	15
Disminución de ansiedad y depresión	20
Mejoría en mis relaciones familiares y sentimentales	32
Disminución de miedos y fobias	9
Abandono de malos hábitos	29
Mejora en mi rendimiento académico	45
Menos obsesivo, más tranquilo	11
Mayor disfrute de la vida, sanamente	35
Aceptación y manejo de mi embarazo	8
Detectar mi verdadera vocación y	18

encausarla	
Mejor relación interpersonal	25

V. Conclusiones y recomendaciones

El departamento de psicología de la FCA es demandado por las mujeres en un 58% y en un 42% por los hombres, de acuerdo a la muestra tomada en esta investigación. Un 72% de los usuarios están de acuerdo con el horario y consideran las instalaciones adecuadas para el servicio. El 90% de los estudiantes se sintieron en confianza con el profesional de la psicología que los ha atendido. El 71% consideran buena y excelente la calidad en el servicio brindado por el departamento. Un 4% de los entrevistados considera que no le ayudó el departamento de psicología para la solución de su problema. El 73% ha mejorado su condición académica por el apoyo psicológico; así mismo el 79% de estos, recomendarían la utilización del departamento de psicología a sus compañeros; y el 98% de los alumnos mencionan que es muy importante que las Instituciones Educativas cuenten con un Departamento de Psicología para su mejoramiento académico.

Los problemas por los que más acuden los estudiantes al depto. de psicología son: Ansiedad y/o depresión, problemas familiares, sentimentales, de salud y económicos, alcoholismo y drogadicción, baja en rendimiento académico, déficit de atención y orientación vocacional.

Sin embargo se recomiendan instalaciones y mobiliario más adecuados para este tipo de servicio, así como más personal profesional para satisfacer las necesidades de demanda. También es recomendable una mayor difusión del servicio y sobretodo generar mayor conciencia en el estudiante para lograr credibilidad hacia este apoyo psicológico en la educación, que debe existir y ofrecerse con calidad en las instituciones educativas, tal como lo demandan los tiempos actuales.

Bibliografía

- Castañeda Jiménez Juan, (2009) Habilidades Académicas: Mi guía de aprendizaje y desarrollo, Editorial. MC Graw Hill, México, DF. Pág. 211
- Coll, C. (1983). Psicología genética y aprendizajes escolares. *Madrid. Siglo XXI*
- Henson, K., & Eller, B. (2000). Psicología educativa para la enseñanza eficaz. *Estimados amigos*, 41
- Izquierdo Moreno Ciriaco, (2005) Técnicas de Estudio y Rendimiento Intelectual, Editorial Trillas, México DF, Págs. 185
- León, J. A. (2011). El psicólogo educativo en Europa. *Psicología Educativa*
- The Reading Laboratory, (2001) Lectura Súper Rápida: La nueva técnica de la Comprensión total, Editorial Selector, México, DF, Págs. 191
- <http://www./trabajos85/psicologia-educacion/psicologia-educacion.shtml#ixzz3y8y6rY1R> (recuperado diciembre, 2015)
- <http://www.uca.es/web/servicios/SAP/Encuentro> (recuperado diciembre, 2015)
- www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm (recuperado diciembre, 2015)

ANEXO

Encuesta

Se agradece su colaboración al dar respuesta al presente cuestionario, que tiene como objetivo conocer las causas de reprobación más frecuentes en los alumnos de esta Facultad.

Seleccione la (s) Opción (es) en la (s) que mejor se identifique.

1. Género Masculino __ Femenino __
2. ¿El horario y las instalaciones son adecuadas para el servicio de Psicología?
Nada adecuados __ Poco adecuados __ Medianamente adecuados __ Muy adecuados ____
3. ¿Siente confianza con la o el psicólogo que lo atiende?
Si __ No ____
4. ¿Cómo evalúa el servicio del departamento de psicología?
Malo __ Regular __ Bueno __ Excelente ____
5. ¿Considera que al asistir al departamento de psicología le ayuda o aminora su problema o inquietud personal?
Nunca __ A veces __ Casi siempre __ Siempre ____
6. ¿Considera que el apoyo psicológico que ha recibido beneficia su desempeño académico?
Nunca __ A veces __ Casi siempre __ Siempre ____
7. ¿Recomendaría este servicio a sus compañeros?
Si __ No ____ parcialmente ____
8. ¿Qué tan importante es que las instituciones educativas incluyan educación psicológica a sus estudiantes?
Nada importante __ Poco importante __ Medianamente importante __ Muy importante ____

9. Marque las razones o los principales problemas por los que se ha acercado al departamento de psicología (puede indicar varios):

Timidez ___ Baja autoestima ___ Ansiedad y/o depresión ___ Miedos o fobias ___
Problemas familiares ___ Problemas sentimentales ___ problemas de salud ___
Manifestaciones psicósomáticas ___ Alcoholismo o drogadicción ___ Obsesiones ___
Rendimiento académico bajo ___ Déficit de atención Orientación vocacional ___
Problemas económicos ___ Control de ira o agresividad ___ Embarazos no deseados ___

10. Beneficios logrados después de asistir a su sesión de psicología (puede indicar varios):

Mayor seguridad ___ Salud mental ___ Mejora de autoestima ___ Disminución de
ansiedad y depresión ___ Mejoría en mis relaciones familiares y sentimentales ___
Disminución de miedos y fobias ___ Abandono de malos hábitos ___ Mejora en mi
rendimiento académico ___ Menos obsesivo, más tranquilo ___ Mayor disfrute de la
vida sanamente ___ Aceptación y manejo de mi embarazo ___ Detectar mi verdadera
vocación y encauzarla ___ Mejora de las relaciones interpersonales ___