



## RED DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO ESTUDIANTIL... UNA PRÁCTICA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA PARA LA REDUCCIÓN DEL ABANDONO.

Línea Temática 4. Prácticas de integración universitaria para la reducción del abandono.

Tipo de comunicación: Experiencia/reporte de caso.

Gallego, Carmenza

Beatncorth, Dora Luz

Calderon, Adriana Lucia

Chalarca, Carolina

Toro, Alexandra

Universidad de Caldas - COLOMBIA

carmenza.gallego@ucaldas.edu.co

dora.betancourth@ucaldas.edu.co

adriana.calderon@ucaldas.edu.co

carolina.chalarca@ucaldas.edu.co

alexandra.toro@ucaldas.edu.co

**Resumen.** La puesta en práctica de las diferentes acciones establecidas en el programa de “Permanencia con Calidad” de la Universidad de Caldas, ha generado el establecimiento de una **red de apoyo y acompañamiento** estudiantil, como una estrategia institucional que ayuda no sólo a entender sino a intervenir más integralmente el fenómeno de la deserción estudiantil. Dentro de los objetivos perseguidos por la red y sus cinco nodos: *nodo de apoyo y acompañamiento académico*, *nodo de apoyo y acompañamiento a la formación humana*, *nodo de apoyo y acompañamiento socioeconómico y de orientación universitaria* y *el nodo de apoyo y acompañamiento a la red familiar*, se encuentran: comprender e intervenir la multicausalidad de la deserción de los estudiantes, aumentar el trabajo inter y transdisciplinario, el análisis sistémico de problemas-alternativas, mayor efectividad del trabajo colaborativo, todo ello con el fin de disminuir la deserción en la Universidad de Caldas, por ello el presente documento reconstruye la experiencia abordando la concepción, dinámica y resultados hasta ahora alcanzados a través de esta práctica de integración universitaria.

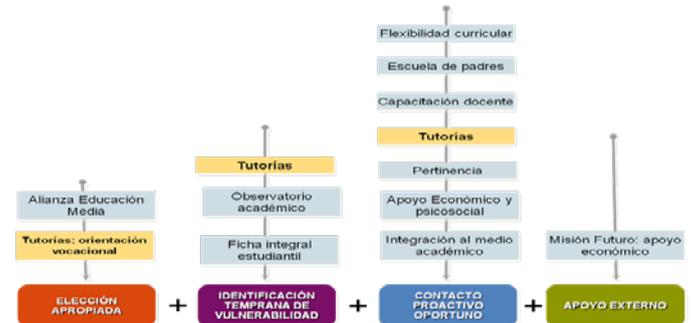
**Descriptores o Palabras Clave:** Cultura de acompañamiento, Red de apoyo, Tutorías, Espacios de formación humana, Zonas de orientación universitaria, Desempeño académico.

## 1. Referentes institucionales.

La Universidad de Caldas, patrimonio de la región, es una institución pública de algo más de 70 años de creación, con una población de aproximadamente 13.200 estudiantes, disímil en sus características socio-económica y culturales, provenientes de diversas regiones del territorio nacional y de origen étnico diferenciado; afrocolombianos, indígenas, Rom, entre otro. Más del 74% provienen de los estratos 1,2 y si se suma el 3 es más del 92%.

Según reporte de SPADIES (2014), la Universidad de Caldas presenta una deserción por período del 6,38 mientras que a nivel nacional está en el 13,98, eso significa uno de los resultados más bajos en la historia de medición de la Universidad, lo cual podría deberse al desarrollo de las diferentes estrategias diseñadas para prevenir su deserción en el marco del programa denominando **Permanencia con Calidad**, el cual pretende abordar integralmente el fenómeno de la deserción estudiantil, mediante la articulación de acciones de apoyo económico, académico, familiar, psicológico, entre otros. Dicho programa se modela – asiendo algunas adaptaciones - tomando como referente la fórmula de Simpson (2009) figura 1, y sobre cada uno de sus componentes se diseñan programas diferenciados según cada causa o factor de riesgo susceptible de ser intervenido institucionalmente, esto ha facilitado el trabajo en red necesario en cualquier institución que atiende un problema en el que confluyen múltiples causas y en el que las diferentes dependencias universitarias actúan articuladamente bajo un fin

común.



**Fig. 1. Categorías de intervención para la deserción estudiantil**

**Menor deserción** = Elección apropiada + identificación temprana de la vulnerabilidad + contacto proactivo oportuno + apoyo externo.

La red de apoyo y acompañamiento refleja el desarrollo operativo del programa y sus resultados en la generación de una **cultura del acompañamiento** necesarios y requeridos a la hora de intervenir integralmente este flagelo educativo.

Desde el año 2010 la Universidad de Caldas inicia la ejecución del programa de **Permanencia con Calidad**, cuya base ontológica es la concepción del estudiante como ser integral, autónomo, libre y legítimo, en cuyo proceso académico intervienen diferentes condicionantes de tipo personal, institucional, familiar, social, cultural y económico, el cual demanda estrategias de acompañamiento integral en la que la movilización de diversos actores institucionales en pro de objetivos comunes y procedimientos concertados y negociados, ayudan a potenciar el desempeño académico de los estudiantes y a su formación integral, todo ello a través de estrategias de acompañamiento integral.

El logro de ello sólo se hace posible a través de la acción coordinada (trabajo en red) de las diferentes instancias académicas y administrativas dispuestas para apoyar este importante proceso de calidad educativa.

## 2. Red de apoyo y acompañamiento estudiantil, una práctica de integración institucional.

La puesta en práctica de las diferentes estrategias establecidas en el programa de Permanencia con Calidad, ha generado el establecimiento de una *red de apoyo y acompañamiento* estudiantil la cual surge fruto de las reflexiones efectuadas a lo largo del desarrollo de las diferentes acciones establecidas, esta red tiene entre otros objetivos:

- a. Actuar integral y coordinadamente en el fenómeno de la deserción estudiantil, mediante la integración de diferentes apoyos: vocacional, económico, académico, familiar y psicológico que las diferentes dependencias universitarias ejecutan.
- b. Facilitar la incorporación de la cultura del acompañamiento estudiantil al posibilitar evidenciar la trazabilidad en los apoyos dados a los estudiantes en pro de la prevención de la deserción y efectuar seguimiento a los efectos producidos.
- c. Analizar integral e interdisciplinariamente las diferentes problemáticas que los estudiantes presentan e instaurar las alertas de intervención inmediata y futura dependiendo de la gravedad de los casos abordados.
- d. Ser más efectivos en la aplicación de los apoyos económicos, académicos, psicológicos y familiares en pro de la permanencia estudiantil.
- e. Alinear los diferentes apoyos y acompañamientos estudiantiles a las necesidades reales de los estudiantes a través de la permanente identificación y caracterización integral de los estudiantes.

Esta **red** la integran diferentes dependencias universitarias que a pesar de tener claridad sobre las responsabilidades que cada dependencia tiene en el marco del programa, la experiencia de actuar en red ha posibilitado

que las acciones se ejecuten más coordinadamente y sean muchos más efectivas.

El trabajo en red posibilita la articulación de las acciones en nodos así:

### **Nodo de apoyo y acompañamiento académico:**

El centro de este nodo lo constituye lo que se denomina “**Sistema Tutorial**” el cual integra acciones de diversos actores institucionales y diversas unidades de gestión académico administrativas para favorecer la permanencia y el éxito académico de los estudiantes de la Universidad de Caldas.

Este Sistema desata una serie de procesos que se desarrollan simultáneamente, generalmente, el acompañamiento estudiantil parte de la figura de tutor docente o par tutor, quienes generan apoyos académicos y posibilitan la integración de los diversos actores de la red.

El Docente tutor, figura estratégica del sistema tutorial, posee una función predominante, en tanto se orienta hacia la formación académica, profesional y humana del estudiante, y también atiende sus dificultades de integración académica o social durante su trayectoria en la institución. La labor del tutor se desarrolla a través de la interacción personal y del diálogo.

La institucionalización del acompañamiento entre estudiantes y docentes, en este caso a través de las **tutorías**, produce efectos colaterales muy importantes como el de revisar constantemente las prácticas educativas sobre todo de aquellos docentes donde se presenta mayor pérdida académica, factor incidente en la deserción estudiantil, además de facilitar el seguimiento de los desempeños académicos y ampliar la mirada humana de los estudiantes desde las perspectivas sociales y familiares que viven.

En este contexto el docente se asume como un agente activo en el acompañamiento y el éxito académico del estudiante, trascendiendo su visión de un profesional e investigador idóneo (que siempre deberá serlo) a la de un acompañante caracterizado por el interés en potenciar el desarrollo de los jóvenes, por su cercanía a ellos, por su capacidad y disposición al diálogo. (Pineda B. & Pedraza O, 2011).

Se ha enmarcado la **tutoría** en una concepción amplia referida a la “relación de ayuda” tal como Carkhuff citado por Giordino 1977, la entendió al sacarla del estrecho marco terapéutico y ponerla en el campo de promoción de desarrollo global de la persona como tal, así como el componente organizativo y social que la circunda. De allí que se asume el “ayudar” como ese acto de promover en una persona un **cambio constructivo en el comportamiento**, descubrir nuevas posibilidades en sí mismo, estimular sus propios recursos y hacer posible un mayor grado de control personal, en donde el proceso de aprendizaje es promovido por la relación interpersonal, una relación, en definitiva, educativa.

Entender este enfoque ha implicado realizar significativos esfuerzos por darle institucionalidad a la figura de tutor docente y par tutor, generar apoyos académicos complementarios, reenfocar procesos de capacitación a docentes y crear un adecuado sistema de información que denominamos Observatorio Académico.

La implementación de dicho sistema ha posibilitado la realización de un seguimiento más permanente a las tutorías grupales e individuales y por ende la ampliación del acompañamiento integral a los estudiantes.

Como indicador importante que evidencia prematuramente el efecto hasta hoy obtenido en el marco del sistema tutorial, se tiene, que una vez efectuada en el segundo semestre del 2013 una consulta a 6.791 estudiantes sobre

utilización de apoyos institucionales y su contribución en la permanencia estudiantil, 1.750 de estos estudiantes expresaron haber sido Tutorados, y 433 de éstos manifestaron que la tutoría les sirvió para no abandonar la educación Superior, es decir, que el 25% de los estudiantes que han hecho uso del sistema tutorial consideran su efectivo resultado para su no deserción.

Este resultado llama la atención dado que para ese entonces el sistema no contaba con una herramienta informática *-Software del Sistema de Acompañamiento estudiantil-* que facilitaran el proceso de gestión operativa del tutor, ni con el apoyo de una psicóloga que soportara el trabajo de los tutores en casos especiales, como actualmente se tiene, elemento que seguramente si se volviera a efectuar el estudio se obtendrían mejores resultados.

Cobra real importancia hacer alusión al observatorio académico, definitivamente, los procesos de acompañamiento a los estudiantes en sus diversas estrategias tienen una operación más pertinente en la medida en que se desarrollen con el apoyo de unos buenos sistemas de información que permitan tomar decisiones en forma oportuna, mediante la identificación de los estudiantes en riesgo académico, económico y psicosocial, el seguimiento a los estudiante en sus rutas de apoyo institucional y el monitorio de los indicadores relacionados con deserción. La capacidad para disponer de dicha información también hace posible realizar estudios sobre el tema. La Universidad de Caldas a través del “Sistema qlikveiweb” permite monitorear los principales indicadores académicos que generan alertas tempranas frente a la vulnerabilidad estudiantil en temas académicos frente a una posible deserción; repitencia, promedio académico, cancelaciones, ausentismo, entre otros.

### **Nodo de apoyo y acompañamiento a la formación humana.**

Este nodo es desarrollado a través de “**Espacios de Formación Humana**”, los cuales se inscriben en un contexto formativo no generador de créditos académicos sino como complemento a su formación integral, en el cual se ofrece a **todos los estudiantes** de la Universidad de Caldas diversos talleres lúdico educativos en ejes temáticos como: hábitos de estudio, autorregulación del aprendizaje, y regulación de emociones unida a la experiencia de observar, entender y proyectar su vida no solo como futuros profesionales sino también en todas sus dimensiones, de allí que se aborden sus experiencias como un texto en el cual se conjugan las técnicas, habilidades, competencias y aptitudes de los estudiantes.

En estos espacios se procura desarrollar y fortalecer habilidades para la vida, además de brindarles herramientas para que puedan tener éxito en la Universidad, con el propósito de que no abandonen su formación académica; es de anotar que estos espacios son de asistencia voluntaria, tienen flexibilidad de horarios y no son acreditables.

Se considera que las temáticas que allí se ofrecen son innovadoras y suplen las expectativas de los estudiantes, pues si bien es cierto se diseñan pensando en el día a día de los estudiantes, en sus falencias y necesidades académicas, se ha considerado igualmente como uno de los objetivos más importantes desarrollar en ellos inteligencia emocional, pues si logran entender y controlar sus estados de ánimo, sus pensamientos, sentimientos y emociones, pueden manejar mejor las demás situaciones que se les presenten para optimizar su rendimiento y proyectarse como excelentes profesionales.

Es de resaltar que los **Espacios de formación humana** se han diseñado sustentadas por diversos teóricos, entre ellos se desarrollan diversos test de aplicación rápida (VAK),

Lynn O'Brien (1990) estilos de aprendizaje (Kolb, 2005), que dejan conocer las diferentes formas de representación y acomodación del aprendizaje, (Ausubel, 2000; Piaget, 1997), así como la autorregulación del aprendizaje, Núñez, José Carlos; González-Pineda, Julio A., Rosario P., & Solano Paula, 2006), así como de sus hábitos de estudio. (Hawthorne, N. 2010; Alvares, A., Fernández Moro, 1991, Nisbet, John y Shucksmith, Janet, 1997), entre otros.

### **Nodo de apoyo y acompañamiento socioeconómico y de orientación universitaria.**

**Bienestar Universitario**, busca contribuir al fortalecimiento de las dinámicas universitarias a través de la promoción de alianzas entre diferentes áreas, que permitan la construcción de redes operativas estudiantiles que faciliten acciones estratégicas para la promoción y proposición de mejores prácticas en el marco de una transformación cultural, educativa y comunicativa, fortaleciendo las herramientas para el intercambio y construcción en la articulación de corresponsabilidad en la creación de iniciativas incluyentes que sirvan como nodos de encuentro para los mismos.

Dentro de los apoyos socioeconómicos que se brindan a los estudiantes están: monitorias académicas, matrículas de honor, apoyo económico a eventos académicos, becas de bienestar social, subsidio económico para matrícula, restaurante universitario, becas por compensación, residencias universitarias estudiantiles, centro de desarrollo infantil luminosos, entre otros.

Adicionalmente a través de bienestar universitario, se está ejecutando el proyecto denominado **Zona de Orientación Universitaria**, (ZOU), que emerge como parte de un modelo de inclusión hacia la apertura a la mitigación de situaciones de vulnerabilidad de los diferentes actores universitarios asociadas al consumo de

sustancias, la exclusión, la estigmatización, la diferencia y el suicidio; busca facilitar estrategias de comprensión, adaptación, diferenciación y fusión entre los diferentes actores universitarios para dar apertura a formas alternativas de encuentros a través de la red de recursos comunitarios, para integrar y compartir los diversos saberes a partir de intereses, riesgos y problemáticas de la comunidad.

Dicho modelo integra la posibilidad de trabajar en diferentes campos que facilitan la activación de diferentes frentes de inclusión para apoyar a los diferentes actores, entre ellos: Zona de Orientación Familiar, (ZOF U Caldas), Zona de Orientación Emocional y la Zona de Orientación al Docente, dichos frentes son apoyados por actores que intervienen en el desarrollo de procesos que facilitan la ejecución de acciones en pro de contribuir a la mitigación.

En la actualidad, los jóvenes que ingresan a la universidad, tiene la posibilidad de vivir diversas experiencias, las cuales requieren de la capacidad de los mismos para regularse frente a comportamientos que ponga en riesgo sus acciones personales e interpersonales, y que pueden favorecer o afectar el bienestar biopsicosocial del mismo.

La capacidad de adaptarse al entorno no depende solo de la adquisición de información y conocimiento, sino también del desarrollo de competencias y habilidades que pueden regularnos frente a las exigencias actuales. Comprender como integrar habilidades, conocimientos experiencias y actitudes a nuestra cotidianidad, puede disminuir los factores de riesgo de los estudiantes frente a la forma de comunicarse, de buscar apoyo oportuno, de proponer, de utilizar recursos, y de adaptarse a las dinámicas de la cotidianidad, influyendo en la adaptación e interacción intra e inter personales.

### **Nodo de apoyo y acompañamiento a la red familiar.**

En la Universidad de Caldas se despliegan diferentes acciones y procesos donde llegan los estudiantes, las familias de los estudiantes y en general familias de nuestra región solicitando apoyo ante situaciones conflictivas que son parte de su dinámica relacional. Cuando las familias acuden a estos espacios de atención, hay que tener presente su potencial de recursos y oportunidades que pueden ser canalizados y puestos al servicio de cada uno de los integrantes como del **grupo familiar** en general.

La orientación y el acompañamiento psicosocial, unida al trabajo familiar que se adelantan desde otras instancias de la Universidad, es una alternativa de apoyo, cambio y/o transformación de estas situaciones.

En consecuencia, este proyecto es una acción social que impacta las relaciones familiares, al buscar enaltecer los recursos y las potencialidades que son inherentes al desarrollo humano de las personas y sus familias. En este sentido se busca fortalecer lo personal, las relaciones de pareja, las relaciones filiales, y trascender a otros niveles de atención que deben tenerse presente en el trabajo con familias, como son los contextos sociales, y culturales que interactúan con ellas, tales como los ámbitos escolares, comunitarios, institucionales, de pares, entre otros.

Acciones como las tertulias o puntos de encuentro de padres y demás integrantes de los grupos familiares de los estudiantes ha permitido acercar a la Universidad a las realidades familiares y sociales en una prospectiva de inclusión pero también de permanencia de los estudiantes en su proceso de formación académica y humana.

## 2. Conclusiones.

- Consolidar una cultura del acompañamiento estudiantil requiere orientar sus esfuerzos en potenciar el desempeño académico, aportar a su formación integral y procurar una permanencia oportuna y de calidad, el abordarlo mediante el trabajo en red facilita la generación de un sentido compartido necesario en los procesos de intervención social, los nodos agilizan las agendas de trabajo y optimización de recursos.
- Los sistemas de información oportunos, ágiles y confiables facilitan la intervención asertiva de cada uno de las causales potenciales de la deserción estudiantil.
- El perfil de quienes participan en los diferentes nodos, a parte de una alta motivación, habilidades comunicativas y asertividad en la interacción, deben reconocer al estudiante como un ser legítimo, autónomo y libre, en cuya relación emergen aprendizajes significativos mutuos para la vida académica y personal, de allí la importancia de mantener una formación continua al equipo de profesionales que intervienen en él.
- Cobra interés especial replantear la intervención de la deserción sólo desde las perspectivas del riesgo, dado que puede generar rotulaciones difíciles de abordar en el plano del desarrollo humano integral de los estudiantes universitarios.
- Para abordar las diferentes situaciones académicas de los estudiantes es necesario siempre entender el binomio estudiante-docente, y de esta manera establecer estrategias de trabajo conjunto.

## 3. Bibliografía.

- Ministerio de Educación Nacional. (2009). Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención (Primera ed.). Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional. (2010, February). Ingreso, permanencia y graduación. Boletín Informativo Educación Superior, 20.
- Ministerio de Educación Nacional. (2012, March). Calidad de la Educación Superior. Educación Superior.
- Ausubel-Novak-Hanesian (1983)
- Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo .2º Ed. TRILLAS México
- Piaget, J. (1977). Psicología de la inteligencia. Rio de Janeiro. Zahar Editores
- Rosario, Pedro; Mourao, Rosa; Núñez Pérez, José Carlos; Gonzalez- Pineda García Julio; Solano Paula; Valle Arias, Antonio; Colegio Oficial de Psicólogos de Asturias (2007). Eficacia de un programa instruccional para la mejora de procesos y estrategias de aprendizaje en la enseñanza superior - En: Psicothema Oviedo 2007, v. 19, n.3; p. 422-427
- John Nisbet y Janet Shucksmith. (1997), "Estrategias de Aprendizaje". Santillana. Aula XXI. Madrid,
- Pineda B., C., & Pedraza O., A. (2011). Persistencia y graduación. Hacia un modelo de retención estudiantil para Instituciones de Educación Superior. (U. la S. Chia & Colciencias, Eds.) (p. 181). Bogotá.
- Pineda B., C., Pedraza O., A., Baquero, M., Dussan, F. H., & Ramírez B., M. (2010). La voz del estudiante: estudiante: el éxito de programas de retención universitaria. (Chía : Universidad de La Sabana : UNESCO-IESALC, Ed.) (p. 159). Chia.
- Colombia aprende (SF). La deserción estudiantil: un reto investigativo de la Universidad Pedagógica.
- Hernández, J.M. & Pozo, C. (1999). El fracaso académico en la universidad: Diseño de un sistema de evaluación y detección temprana. Psicología educativa, 5, 27-40.