



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA
LATINOAMERICANA SOBRE EL
ABANDONO EN LA EDUCACIÓN
SUPERIOR



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO A ESTUDIANTES Y TITULADOS (SMET-UTEM) EN EL CONTEXTO DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Línea 5. Políticas nacionales y gestión institucional para la reducción del abandono

Lobos, Sofia

Guinguis, Sebastian

Universidad Tecnológica Metropolitana - CHILE

e-mail: slobos@utem.cl

sguinguis@utem.cl

Resumen. Las Instituciones de Educación Superior se ven desafiadas por un redireccionamiento de la política pública en el sector, la cual busca orientar la gestión en base a estándares de calidad, transparencia y *accountability*. Dicho enfoque demanda una permanente medición de las acciones estratégicas de las instituciones, con la finalidad de monitorear sus desviaciones y retroalimentar la toma de decisiones. Desde esta perspectiva, las experiencias recogidas tanto en Estados Unidos como en la Unión Europea dan cuenta de la importancia de realizar investigación de carácter institucional con el fin de generar evidencia para alimentar el diseño, planificación e implementación de políticas que mejoren la eficacia y eficiencia de la gestión universitaria así como desarrollar conocimiento organizacional.

En esa línea, la implementación de estrategias y mecanismos de monitoreo permanente tiende a mejorar los resultados de la experiencia universitaria de los estudiantes, en la medida que la información levantada permite generar respuestas institucionales más rápidas y eficaces frente a sus necesidades, y sirve para facilitar la articulación de políticas entre los estamentos involucrados (por ejemplo servicios, casa central, facultades y carreras), así como evidencian el desarrollo académico y social de los estudiantes.

El Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados (SMET-UTEM), corresponde al proceso de seguimiento de las cohortes de estudiantes durante distintas etapas de la trayectoria estudiantil así como la inserción temprana al mercado laboral. El objetivo es monitorear tanto el desempeño académico de los estudiantes así como la evolución de sus percepciones en la medida que avanzan en sus estudios, de modo de implementar medidas remediales a tiempo en caso de detectar estudiantes vulnerables a desertar, así como evaluar las condiciones de salida que le permitan al estudiante UTEM insertarse de manera eficaz en el mundo del trabajo.

Descriptorios o Palabras Clave: Sistemas de Monitoreo, Políticas de retención, Progresión académica, Inserción laboral, Estudiantes



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



1 Antecedentes

La redirección de la política pública en educación superior ha reforzado la necesidad de orientar la gestión en base a estándares de calidad, transparencia y accountability, los cuales demandan una permanente medición de las acciones estratégicas de las Instituciones de Educación Superior (IES), con la finalidad de monitorear su desempeño y retroalimentar la toma de decisiones (Hossler, Kuh, & Olsen, 2001; Delaney, 1997).

Tanto las experiencias recogidas en Estados Unidos como en la Unión Europea (Brennan & Teichler, 2008) dan cuenta de la importancia de realizar investigación de carácter institucional con el objetivo de contar con colaboración efectiva entre los administradores e investigadores, la cual permita diseñar, planificar e implementar políticas que mejoren la eficacia y eficiencia de la gestión universitaria, así como desarrollar autoconocimiento organizacional. Dichas prácticas sentaron las bases del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior implementado en Chile a partir del año 2006, cuyas bases están cimentadas en la necesidad de: a) dar garantía pública de la calidad de la IES; b) responsabilizar a las instituciones por la mantención de la calidad de sus servicios; y c) contar con información válida y confiable para apoyar la toma de decisiones.

Desde la perspectiva de la eficiencia de la gestión universitaria, la discusión académica se ha enfocado en los costos asociados a la reprobación y deserción universitaria, dado que éstos no sólo involucrarían costos a nivel individual como la pérdida de tiempo y recursos destinados al estudio de una carrera que no necesariamente contribuirá a su desarrollo profesional, sino que también a nivel institucional y social (Swail, 2004).

El diseño de indicadores de *benchmark* y monitoreo de los estudiantes ha sido indicado como una herramienta vital para potenciar el proceso de toma de decisiones que apunten a un uso más eficiente de los recursos disponibles y a minimizar la tasa de deserción en las IES (Yorke & Longden, 2008). Entre otras virtudes, la implementación de sistemas y estrategias de monitoreo permanente facilitarían el logro de una trayectoria exitosa por parte del estudiante, en la medida que favorecen la articulación de las políticas de retención y permanencia de estudiantes entre los estamentos involucrados (por ejemplo servicios, casa central, facultades y carreras) y evidencien el desarrollo académico y social de los estudiantes.

El Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados de la Universidad Tecnológica Metropolitana (SMET-UTEM), se sustenta en la implementación de un conjunto de herramientas y estrategias de recolección de información orientadas a conocer y monitorear las características y la progresión de estudiantes y titulados, de modo de alimentar -con información oportuna y confiable- a las unidades académicas y administrativas de la universidad, apoyando con ello procesos de autoevaluación, mejoramiento continuo y toma de decisiones. Su fin último es fortalecer las políticas y acciones de la universidad orientadas a brindar una mejor experiencia universitaria a sus estudiantes y una mejor inserción laboral a sus titulados.

2 Contexto institucional Universidad Tecnológica Metropolitana

La Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) es una Institución de Educación Superior de carácter público, cuyo propósito esencial es entregar una formación integral al estudiante, con preferencia en el quehacer tecnológico y con una especial vocación de servicio. En particular, esta casa de estudios



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



se caracteriza por una visión institucional orientada a la equidad social, cuya materialización se ve reflejada a través de indicadores que muestran un perfil de estudiantes preponderantemente vulnerable en cuanto a su permanencia universitaria producto de carencias socioeconómicas y de un contexto familiar poco familiarizado con el mundo universitario.

En 2015, un 81% de nuestros estudiantes de primer año pertenecen a los tres primeros quintiles de ingreso de la población, cifra que de acuerdo al Sistema de Información de Educación Superior (SIES) supera casi a la totalidad de los distintos conglomerados de universidades, y en particular, a todas las instituciones pertenecientes al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH). Por otra parte, la distribución de estudiantes de acuerdo al tipo de dependencia del establecimiento educacional del cual provienen concuerda con la proporción de estudiantes UTEM dentro de los tres primeros quintiles: 67% de los estudiantes proviene de un establecimiento subvencionado¹, el 29% de municipal y solo un 4% de colegios particulares pagados. Este escenario advierte una baja capacidad de pago por parte de los estudiantes y una alta proporción de usuarios de becas y créditos.

En relación a los indicadores de aseguramiento de la calidad, es posible notar que la UTEM cuenta con acreditación institucional por tres años (diciembre de 2013 a diciembre de 2016 en las áreas de docencia de pregrado, gestión institucional y vinculación con el medio) y un porcentaje de carreras acreditadas a la fecha cercano a un 12% (5 de 42 programas). En esa misma

¹En base a datos del SIES y la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) del año 2014, el porcentaje de estudiantes provenientes de establecimientos subvencionados es superado solamente por universidades con 4 años de acreditación de la Corporación de Universidades Privadas (CUP) y de otras universidades privadas. A nivel del CRUCH, dicha proporción no supera el 59%.

línea, una de las principales debilidades detectadas en el último proceso de Autoevaluación Institucional fue la brecha entre la disponibilidad de información existente y la deseada para efectos de generar mediciones sistemáticas sobre el desempeño institucional que alimenten una correcta conducción estratégica de la universidad, debido a la incipiente etapa de desarrollo de la generación y uso de información estratégica.

En línea con la evidencia nacional, que muestra que las incorporaciones de mecanismos de aseguramiento de la calidad son favorecidas por la creación de unidades encargadas de realizar los procesos de análisis institucional (Lemaitre, Maturana, Zenteno, & Alvarado, 2012) y en miras de acceder a un mayor número de años de acreditación institucional, a partir del año 2012, la UTEM ha creado la Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico (DGAI). En ese contexto, es relevante destacar entre las iniciativas realizadas por esta Dirección la implementación de un proceso de seguimiento de cohortes de estudiantes durante distintas etapas de su trayectoria estudiantil, así como su inserción temprana al mercado laboral, con el fin de implementar medidas remediales a tiempo en caso de detectar estudiantes más propensos a desertar, así como evaluar las condiciones de salida que le permitan al estudiante UTEM insertarse de manera más rápida y pertinente en el mundo laboral actual..

3 Fundamentos para la implementación de un sistema de monitoreo en la Educación Superior

Entre las principales áreas de estudio desarrolladas por las unidades de investigación institucional a nivel internacional (Delaney, 1997; Brennan & Teichler, 2008; Terenzini, 2013) es posible considerar aspectos de gestión del conocimiento y la relación de los procesos institucionales con personas, los



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



cuáles contemplan el desarrollo de investigación y *curriculum*, nociones de calidad y relevancia, medición de competencias, requerimientos; así como la investigación de procesos de enseñanza y aprendizaje, el surgimiento de nuevos perfiles de educación superior y cómo garantizar el progreso académico.

La implementación del SMET-UTEM contempló la revisión de las experiencias internacionales de seguimiento de estudiantes pioneras en el mundo², tanto a través de la literatura como en los sitios web de universidades destacadas, las que permitiesen determinar tanto los ámbitos que debiesen ser cubiertos por un sistema de seguimiento en el contexto universitario, así como sus diversos indicadores. Una de las características comunes posibles de establecer entre las iniciativas, es la distinción respecto el 'momento' o 'periodo' del ciclo de vida del alumno en que la información es recogida. Así por ejemplo, hay aspectos a monitorear en el momento en que el estudiante 'ingresa' a la universidad, mientras 'progresa' o avanza en su carrera, cuando 'sale' de la universidad, y en el momento que 'ingresa al mundo laboral'.

El contar con información sobre distintos períodos de la trayectoria académica permite dar un sentido longitudinal a la recolección de información de los estudiantes, la cual favorece la caracterización no solo de cada uno de esos momentos en sí mismo (corte transversal), sino que también desde una perspectiva evolutiva a través de la recolección de un mismo conjunto de indicadores en las diversas etapas del ciclo estudiantil (seguimiento longitudinal).

² Las experiencias revisadas más relevantes consideran al Consortium on Financing Higher Education (COFHE); Cooperative Institutional Research Program (CIRP); The College Student Experiences Questionnaire Assessment Program (CSEQ de Indiana University, (Pace, 1984)); Teacher Education System of Assessment (TESA de Lynch School of Education del Boston College, (Boston College, 2009)).

Entre los diferentes aspectos a monitorear en los estudiantes, la literatura muestra una separación básica entre los antecedentes de los estudiantes en términos de su realidad social, económica y/o familiar versus su realidad como estudiante o su experiencia académica (Swail, 2004; Tinto, 1975). El recoger antecedentes familiares o 'iniciales' permiten, por una parte, conocer las características de la población estudiantil, y por otra, establecer relaciones entre dicho *background* y sus características académicas que pudieran en el futuro presentar algún patrón que oriente la definición de estrategias de prevención de deserción, reprobación/retraso u otro problema de rendimiento estudiantil.

En relación a los factores que inciden en el logro de una trayectoria universitaria exitosa, diversos autores han mencionado tanto características individuales como institucionales como determinantes de la probabilidad de abandono de la Educación Superior (Longden, 2014; Yorke & Longden, 2008). Por una parte, Swail (2004) define como factores cognitivos las habilidades académicas del estudiante, tales como el nivel de competencia en lectura, escritura y matemáticas. Los factores sociales, tales como la capacidad de interactuar eficazmente con otras personas, actitudes personales y la historia cultural, forman una segunda serie de factores externos que caracterizan al individuo.

A nivel institucional, Tinto (2006) enfatiza que el fomento a la participación en sala y las actividades encauzadas a formar y estrechar vínculos en ella resultan relevantes, por lo que las estrategias realizadas por las facultades para promover dichas instancias resultarían esenciales para aumentar la retención. Desde esa perspectiva, contar con información oportuna que oriente políticas y programas que promuevan las facilidades otorgadas desde la institución para enfrentar problemas



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



relacionados con la preparación académica, entre los cuáles se encuentran tutorías en primer año, contribuyen a minimizar los impactos de contar con una débil base académica escolar y por lo tanto son definidos como claves por la literatura para mejorar la permanencia de los estudiantes y su consecuente experiencia universitaria.

4 Formulación del Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados (SMET-UTEM)

El objetivo general del SMET es monitorear la trayectoria universitaria de los estudiantes y la inserción laboral temprana de los titulados de la UTEM, para así informar y orientar la toma de decisiones de las unidades académicas y administrativas de la Universidad. Para dar cumplimiento a su función, se definieron dos fases y seis etapas claves durante las cuáles resulta pertinente recoger y sistematizar información de carácter cuantitativo y cualitativo sobre los estudiantes, cuyas fuentes provienen tanto de la formulación y aplicación de encuestas así como de su registro académico.

4.1 Etapas claves durante la trayectoria universitaria

Esta fase comprende las siguientes cuatro etapas:

- (i) **Admisión:** Momento en que un estudiante ingresa al primer semestre del plan de estudios de su carrera.
- (ii) **Progresión:** Momento en que un estudiante progresa en su plan de estudios. Es decir, esta fase comprende el período que transcurre entre el semestre posterior al que el estudiante ingresa a su carrera y el anterior al que en que finaliza el plan de estudios.
- (iii) **Titulación:** Momento en que el estudiante aprueba todos los requisitos para completar su plan de estudios y está en trámite de obtener su título profesional –en el caso de carreras profesionales- o grado

académico -en el caso de las dos licenciaturas que imparte la universidad- (momento definido administrativamente como “apertura de expediente de título”).

- (iv) **Deserción:** Momento en que un estudiante abandona voluntaria o forzosamente la carrera a la que ingresó.

4.2 Etapas claves durante la trayectoria laboral temprana

Esta fase comprende las siguientes dos etapas:

- (v) **Inserción laboral:** Momento caracterizado por el paso de un año entre la obtención del título y el momento del levantamiento de información.

- (vi) **Progresión laboral:** Momento caracterizado por el paso de tres años entre la obtención del título y el momento del levantamiento de información.

En concordancia con la evidencia revisada, los aspectos que este sistema cubrirá son: a) caracterización social y educacional de los estudiantes y sus familias al ingresar a la universidad; b) percepción de los estudiantes y titulados de la Universidad, sus servicios y su experiencia como estudiantes; c) progresión académica de los estudiantes; y d) caracterización del proceso de inserción laboral de los titulados.

5 Resultados Preliminares

Desde que comenzó la implementación del Sistema en 2014 se han ejecutado tres fases del SMET: Admisión, Deserción y Titulación. La información recogida ha permitido desarrollar un diagnóstico de caracterización que da cuenta de la necesidad de mejorar: i) los mecanismos de apoyo estudiantil, ii) gestión académica y curricular, y iii) procesos administrativos relacionados con la gestión universitaria. Entre los principales hallazgos resultados y recomendaciones provenientes de la implementación del SMET, se destaca:



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



• **Encuesta sobre matriculados de primer año (2014 y 2015):** Reconoce características familiares basales que de no ser enfrentadas a través de un programa de apoyo integral, aumentarían la probabilidad de no finalizar los estudios (Tinto, 1975; Yorke & Longden, 2008): i) más de la mitad de los estudiantes reportan que sus padres sólo cursaron educación escolar básica y/o media (51% padres y 62% madres), ii) el 39% de los estudiantes señala tener alguna necesidad o urgencia económica que lo obligaría a trabajar este año, y iii) el porcentaje de población perteneciente a pueblos originarios en la UTEM (11%) duplica el de Región Metropolitana (5%).

• **Encuesta sobre causales de deserción (2014)³:** Reconoce el hecho que el funcionamiento actual de los procesos administrativos está altamente asociada a las causas de deserción -razón más mencionada (51%) como influyente en la decisión de interrumpir estudios (respuesta múltiple)-. Al preguntar por la principal razón para tomar la decisión de desertar, las causas más mencionadas fueron: el no gusto por la carrera que estudió (32%), los paros (19%), y problemas de salud física o psicológica (11%). Dichos resultados son concordantes con el panorama reflejado por el Centro de Microdatos de la Universidad de Chile (2008).

• **Estudio sobre inserción y progresión laboral 2014⁴:** Los resultados muestran un alto grado de pertinencia y satisfacción con el trabajo actual de los titulados, aunque los medios de búsqueda de trabajo responden a iniciativas y uso de redes personales, dejando amplio espacio para el apoyo por parte de la universidad. Además se puede observar una alta disposición a realizar postgrados en los próximos dos años, en especial en la UTEM,

acompañada del requerimiento por mayor apoyo de la universidad para continuar especializándose. Dichos resultados sustentaron las recomendaciones realizadas por la DGAI a las Vicerrectorías y carreras respecto: i) afianzar la red de contacto para sus titulados, de modo de ser una herramienta para ellos y ii) reconocer y destacar los sellos distintivos institucionales y a niveles de carrera, de modo de afianzar el prestigio y trayectoria que tiene la UTEM en relación a otras universidades estatales.

De manera de consolidar los avances logrados en esta primera fase de implementación del sistema, durante los meses restantes de 2015 y el año 2016, en la agenda del SMET está planificado:

- Implementar instrumento de recolección de información en la fase de progresión universitaria
- Implementar instrumento de recolección de información en la fase de titulación
- Fortalecer los instrumentos de monitoreo a través de la incorporación de nuevas tecnologías para el desarrollo de los trabajos de campo.

Finalmente, se ha establecido como prioritario mejorar los mecanismos de difusión de resultados y de monitoreo de acciones estratégicas implementadas a partir de la información recogida por SMET-UTEM, de manera de asegurar el cumplimiento de sus objetivos e impactar en acciones de aseguramiento de la calidad que generen como consecuencia mejoras en la capacidad de retención y permanencia de los estudiantes y una mejor experiencia universitaria e inserción en el mundo del trabajo.

³ Estudiantes cohorte 2013 que no renovaron matrícula en 2014.

⁴ Realizado a Cohortes de titulación 2011 y 2013.



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Referencias

Boston College. (2009). *Building an institution-specific higher education accountability system*. (Under review).

Brennan, J., & Teichler, U. (2008). *The future of Higher Education and of Higher Education Research: Higher Education looking forward*. Higher Education, 56(3), 259-264.

Centro de Microdatos. (2008). *Estudio sobre las causas de deserción universitaria*.

CIRP. (s.f.). *Cooperative Institutional Research Program*. Recuperado el 2014, de Higher education Research Institute, UCLA: <http://www.heri.ucla.edu/>

Delaney, A. (1997). *The Role of Institutional Research in Higher Education: Enabling Researchers to Meet New Challenges*. Research in Higher Education, 38(1), 1-16.

Hossler, D., Kuh, G., & Olsen, D. (2001). *Finding Fruit on the Vines: Using Higher Education Research and Institutional Research to Guide Institutional Policies and Strategies*. Research in Higher Education, 42(2), 211-221.

Lemaitre, M., Maturana, M., Zenteno, E., & Alvarado, A. (2012). *Cambios en la gestión institucional en Universidades a partir de la implementación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad: La experiencia Chilena*. Calidad en la educación (36), 21-52.

Longden, B. (2014). *Desafíos respecto de las expectativas estudiantiles ante la experiencia universitaria*. Seminario internacional Experiencias y estrategias para abordar la nivelación académica. Santiago, Chile.

Pace, C. (1984). *An account of the Development and Use of the College Student Questionnaire*. Recuperado el 2014, de Los Angeles: University of California, Higher Education Research Institute. The College Student Experiences Questionnaire Assessment Program. Indiana University Bloomington: <http://cseq.iub.edu/index.cfm>

Swail, W. (2004). *The Art of Student Retention. A handbook for practitioners and administrators*. Educational Policy Institute.

Terenzini, P. (2013). "On the Nature of Institutional Research" Revisited: Plus ca Change ? Higher Education, 54, 137-148.

Tinto, V. (1975). *Dropout from higher education: a theoretical synthesis of recent research*. Review of educational research(45), 89-125.

Tinto, V. (2006). *Research and Practice of Student Retention: What Next?* Journal of College Student Retention Research, 8(1): 1-19.

Yorke, M., & Longden, B. (2008). *The first-year experience of higher education in the UK*. The higher education academy.