

CENTRO DE RECURSOS PARA EL ÉXITO ESTUDIANTIL, UNA ALTERNATIVA PARA EL ÉXITO DE LA GENERACIÓN UNINORTE

Línea Temática 5. Políticas Nacionales y de Gestión Institucional para la reducción del abandono

Tipo de comunicación: Experiencia/reporte de caso.

ZUÑIGA, María del Pilar

Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil

Universidad del Norte – Colombia

mpzuni@uninorte.edu.co

Resumen. La deserción en las instituciones de Educación Superior (IES) representa un creciente problema para el país, las familias y los estudiantes, razón por la cual se ha constituido en una prioridad para el gobierno colombiano y las IES. Considerando este panorama, la Universidad del Norte evidencia su compromiso con el acuerdo nacional para combatir la deserción, celebrado en noviembre de 2010, poniendo en funcionamiento el Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil (CREE), en enero de 2011. De este modo, ha implementado un novedoso modelo de trabajo que busca favorecer la persistencia, adaptación y el logro de las metas académicas de los estudiantes.

El CREE reorganizó los servicios de acompañamiento académico existentes de forma aislada en varias dependencias de la institución, integrándolas en una nueva unidad basada en el modelo de “Learning Assistance Programs y Success Center” de Estados Unidos. Estableció entonces, cuatro áreas estratégicas que trabajan de forma articulada: recursos de acompañamiento académico, orientación académica, competencias comunicativas, retención y éxito académico.

Con el apoyo de más de 400 pares estudiantiles que semestralmente lideran las estrategias de acompañamiento, 14 funcionarios que coordinan el trabajo y un equipo de profesores de las divisiones académicas involucradas, la Unidad de Recursos de Acompañamiento Académico ofrece semestralmente más de 570 servicios en 350 asignaturas. Como resultado, se han observado efectos positivos en indicadores académicos institucionales, tales como deserción intersemestral, deserción al primer año de estudios, estados académicos de los estudiantes y tasas de repitencia de las asignaturas.

Los análisis de cobertura de los servicios y del rendimiento académico de los estudiante al final de cada período demuestran el impacto favorable del CREE en la población, así como la satisfacción evidenciada en las encuestas de opinión que regularmente se aplican para retroalimentar la labor que el centro adelanta en procura del éxito de los mismos.

Palabras Claves: Retención, Acompañamiento académico, Persistencia, Deserción, Éxito Académico.

Considerando el panorama creciente de la deserción, que alcanzó su pico más alto en el segundo semestre de 2009 (8% a nivel intersemestral), la Universidad del Norte se propuso consolidar sus estrategias de acompañamiento académico al estudiante. Al realizar un minucioso y completo un proceso de benchmarking de las mejores prácticas a nivel internacional y nacional (UMCK, 2014; CSCSR, 2014; NCLCA, 2014), la visión inicial se amplió hacia la necesidad de generar un modelo más completo que fuera más allá del refuerzo académico y los programas de apoyo al aprendizaje.

De esta forma, en noviembre de 2010 nació el Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil, como un área estratégica de la Vicerrectoría Académica que lidera las acciones institucionales de permanencia y trabaja de forma sinérgica con las instancias de apoyo al estudiante a nivel académico, financiero y psicosocial.

El CREE reunió servicios de apoyo académico existentes y los reorganizó para lograr una mejor gestión de los procesos y obtener resultados sostenibles, en cuatro áreas Recursos de Acompañamiento Académico, Orientación Académica, Competencias Comunicativas y Retención y Éxito Académico.

Fijado su propósito de contribuir al aumento de la retención e impactar positivamente en la persistencia, adaptación y éxito académico, el CREE estableció entre sus objetivos estratégicos: disminuir los índices de deserción y la tasa de repitencia (retiro/pérdida) en las asignaturas; aumentar el rendimiento académico y la tasa de graduación; estimular la satisfacción del estudiante con su experiencia universitaria; facilitar su adaptación e integración académica, y el desarrollo de sus competencias de aprendizaje.

1. Enfoque de la práctica

Los enfoques sobre la deserción universitaria han evolucionado desde algunos más centrados en caracterizar los rasgos personales que llevan a que los estudiantes deserten, a otros enfoques más interaccionistas, que dan mayor protagonismo a variables propias de la institución o del contexto. (Torres, 2010). De esta segunda línea emergen propuestas en la que se sopesan de forma multicausal y multifactorial las variables psicológicas, sociales, económicas e institucionales que influyen en el fenómeno. (Torres, 2010).

Desde la propuesta de Tinto (2007), autor que refleja la postura de la corriente interaccionista, se entiende la retención como “el grado de ajuste entre el estudiante y la institución, adquirido a partir de las experiencias académicas y sociales”.

En la misma dirección, Berger, Blanco Ramírez y Lyon (2012) señalan el importante papel que juega la persistencia del estudiante, entendiéndola como el deseo y las acciones de un estudiante para permanecer dentro del sistema de educación superior desde su admisión inicial hasta su graduación.

Tinto (2007) enfatiza que los estudiantes tienen mayor probabilidad de persistir cuando se sienten en ambientes en los cuales: existen expectativas altas y positivas acerca de su capacidad de aprender, reciben el apoyo académico, personal y social que necesitan; se pueden involucrar con otros estudiantes y con sus profesores e interactuar con ellos en torno al aprendizaje; y obtienen retroalimentación frecuente y oportuna sobre su desempeño. De aquí que cada vez más instituciones se concentren en:

- Revisar y reestructura sus prácticas pedagógicas, así como el nivel de preparación de sus profesores para generar aprendizajes significativos.

- Redireccionar sus actividades de apoyo al estudiando, cambiando el foco remedial y de responsabilidad exclusiva de los centros de aprendizaje, a uno preventivo y conectado directamente con lo que ocurre en el aula de clase.

Otros autores complementan la visión de Tinto sobre la persistencia del individuo y la retención institucional, haciendo énfasis en la relevancia de la experiencia del estudiante al interior de la institución de educación superior. Pascarella y Terenzini (1980) anotan que el desarrollo y cambio en los estudiantes es el producto de variables del estudiante, las características de la institución universitaria, la interacción con los agentes de socialización y la calidad del esfuerzo estudiantil.

Teniendo en cuenta, entre otros insumos, el anterior marco conceptual, el CREE ha organizado su modelo de trabajo en torno a los siguientes ejes:

- Persistencia, retención y graduación como metas que deben evidenciar el compromiso de todos los actores académicos y administrativos de la institución.
- Integración académica y fomento del éxito estudiantil como prioridades de las estrategias de acompañamiento, bajo un enfoque de carácter más preventivo que remedial.
- Trabajo colaborativo entre pares, por lo que los servicios de acompañamiento son dirigidos por estudiantes con características de liderazgo y compromiso con la institución, bajo el seguimiento de los profesionales del CREE.
- La instrucción complementaria como modelo sobre el cual guiar las estrategias de acompañamiento académico, de tal forma que las acciones emprendidas correspondan a las vivencias que tienen lugar dentro del aula de clase.
- Énfasis en la promoción y desarrollo de competencias que faculten al estudiante a

aprender a aprender, por lo que los servicios de acompañamiento van más allá de resolver las dudas e inquietudes de los estudiantes en las temáticas de las asignaturas.

- La importancia del seguimiento, acompañamiento y atención oportuna al estudiante, para responder de forma acertada y personalizada a sus necesidades.

2. Implementación de la práctica

Para fines de este artículo, se profundizará en las actividades de la Unidad de Recursos de Acompañamiento Académico del CREE, orientadas a proporcionar refuerzo y acompañamiento. De ahí que ofrezca servicios en al menos cinco modalidades, las cuales son dirigidos por tutores y/o profesores:

- Nivelatorios para facilitar la transición del bachillerato a la universidad en temáticas de matemáticas, física y química.
- Monitorias académicas bajo el acompañamiento de un profesor
- Grupos de estudio en los que los estudiantes refuerzan semanalmente los conceptos abordados en la parcelación de la clase.
- Tutorías o consultas en salas especializadas (matemáticas y generales), en las que los estudiantes pueden resolver inquietudes académicas.
- Talleres de refuerzo y repaso de exámenes parciales, finales y de temáticas especiales.

En sentido general, todos los estudiantes pueden participar en los servicios, pero se pretende la vinculación de ciertas poblaciones, que en la literatura han sido consideradas como prioritarias por tener mayor propensión a desertar de las IES (Torres, 2010):

- Primer ingreso
- En estados probatorios: estudiantes en periodo de prueba o recuperación por su bajo desempeño académico (promedio general acumulado menor que 3.25).

- En riesgo académico: tienen promedio entre 3.25 y 3.39 y son susceptibles de entrar a períodos de prueba.
- Con crédito ICETEX (Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior): especialmente aquellos que presentan rezago o bajo desempeño académico que pueda afectar la aprobación de su crédito y, por ende, su permanencia en la institución.
- Becarios: deben cumplir requisitos institucionales o de las organizaciones que otorgan la beca.

Se parte de la identificación de las asignaturas en las que se ofrecerán los servicios de acompañamiento, analizando las estadísticas institucionales relativas a deserción, repitencia, estados académicos, otros datos históricos, así como otras consideraciones relacionadas con la característica de la asignatura.

A partir de allí, se proyecta el número de servicios y modalidades de atención requeridos para atender las necesidades detectadas, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal, para dar así prioridad a la consecución de las metas estratégicas.

Posteriormente, se vinculan pares estudiantiles –tutores- que se encargaran de ejecutar los servicios de acompañamiento, después de completar procesos de selección, inscripción y seguimiento de alta calidad. A su vez, los profesores se suman a los sistemas de acompañamiento en calidad de supervisores de los tutores.

Para lograr la vinculación de los estudiantes a los servicios, se utilizan diversos canales de comunicación aprobados institucionalmente: página web, catálogo de asignaturas, Facebook, twitter, llamadas telefónicas, correos, publi posters, carteleras, entre otros.

En momentos estratégicos del semestre, se efectúan procesos de verificación del rendimiento académico de los estudiantes en

las asignaturas en las que el CREE ofrece servicios de acompañamiento, empleando el sistema de información institucional. De este modo, el CREE junto con los departamentos académicos analizan las causas integrales del bajo desempeño de los estudiantes (relación docente-estudiante, contenido del examen, metodologías de enseñanza, etc.) y se identifican aquellos estudiantes que, requiriendo la intervención, no están haciendo uso de los recursos.

A partir de esto, se promueve la vinculación de la población identificada como prioritaria, por medio de mecanismos más personalizados de comunicación: visitas a salones de clases, llamadas telefónicas a los estudiantes con bajo rendimiento, envío de información a los correos de los catálogos web de las asignaturas, comunicación con profesores, entre otros.

Todo lo anterior procura garantizar la pertinencia del servicio y la oportunidad del acompañamiento para satisfacer las necesidades reales de los estudiantes, con la periodicidad requerida y haciendo el mejor uso de la capacidad instalada.

De forma prioritaria, se estimula la relación cercana y cooperativa entre tutor, profesor y estudiantes que reciben la atención, con miras a que tenga calidad y logre el impacto deseado, siguiendo el plan de trabajo que conjuntamente se ha trazado cada semestre académico.

Al final de cada período se evalúa la efectividad de los servicios, la satisfacción de los usuarios y el impacto en indicadores académicos institucionales, considerando variables como: participación de la población en las estrategias, aprobación de asignaturas en las que se ofreció los servicios, tasas de tasas de repitencia, estados académicos y la retención intersemestral.

3. Resultados de la práctica

El CREE, en sus dos años de funcionamiento, ha fortalecido su estructura y esquemas de servicio, gracias al enfoque de mejoramiento continuo que orienta sus acciones.

Así mismo, ha consolidado su sistema de registro y análisis de la información, por medio de la puesta en funcionamiento del Sistema de Apoyo a la Retención Académica (SARA) para soportar los procesos de identificación de riesgos académicos, financieros y psicosociales de la población estudiantil desde el ingreso y lograr una mejor organización interna de los procesos de seguimiento y acompañamiento.

3.1 Resultados con respecto a los objetivos institucionales

Disminución de la deserción institucional intersemestral: La proporción de estudiantes del periodo inmediatamente anterior que, sin haber concluido su plan de estudios, no registró matrícula disminuyó en 2 puntos porcentuales al pasar de 7,2% en el primer semestre del 2011 a 5,2% en el mismo periodo del 2014.

Disminución de la deserción institucional por cohorte luego del primer año de estudios: La proporción de estudiantes de primer ingreso de la cohorte 2010-1 que desertó en el transcurso de los dos primeros semestres fue de 16%, mientras que para la cohorte de 2013-1 fue de 15%, esta disminución de un punto porcentual es el resultado de un descenso equivalente en el abandono de la institución por razones académicas (forzosas).

Disminución de la tasa institucional de repitencia: Gracias al trabajo cooperativo con los diferentes departamentos académicos, la tasa de repitencia pasó de 16,6% en el segundo semestre de 2011 a 13,7% en el mismo periodo de 2013. Esta disminución está relacionada con la misma tendencia en las tasas de retiro y reprobación, que

disminuyeron 2 y 0,4 puntos porcentuales, respectivamente.

Aumento de la población estudiantil con estado académico normal: La proporción de estudiantes con un promedio general acumulado mayor o igual a 3,25 aumentó en 1,1 puntos porcentuales debido a la disminución de la proporción de estudiantes en estados académicos críticos, que pasó de 7,3% en el segundo semestre de 2011 a 6,2% en el mismo periodo.

3.2 Resultados con respecto a indicadores internos

Ampliación de los servicios disponibles: En 2011, se ofrecieron en promedio 161 servicios, en contraste con 576 en 2013. Este incremento obedece al cambio del esquema de las estrategias para cubrir la población estudiantil de todos los programas académicos, la oferta de cursos nivelatorios y talleres de repaso de exámenes a lo largo del semestre.

Ampliación de la cobertura de asignaturas con apoyo académico: En 2011, el CREE ofreció apoyo para 49 asignaturas y en 2013, el promedio de asignaturas que contaron con estrategias de acompañamiento académico fue de 244, dándole prioridad a las asignaturas de los primeros semestres, a las que tienen tasas de repitencia superiores al 24% o condiciones especiales (laboratorios, clase magistrales, entre otros) para garantizar que los apoyos son pertinentes y responden a los requerimientos institucionales.

Incremento en el número de estudiantes que participan en los servicios de acompañamiento académico: Mientras que en 2011 asistieron en promedio 1.045 estudiantes, el promedio anual en 2013 fue de 3.094 estudiantes, que representa un incremento de 196%. Además, en 2011, los estudiantes participaban alrededor de 3 veces en promedio y para 2013 dicha participación

se incrementó a casi 4 veces en el semestre.

Incremento de la participación de la población prioritaria en los servicios de acompañamiento académico: en 2013, participó el 79% de los estudiantes de primer ingreso, el 69% de los estudiantes beneficiarios de crédito ICETEX, el 60% de los becarios, el 48% de los estudiantes en estado académico crítico y el 39% de los estudiantes en riesgo académico.

Efectividad de los servicios: En 2013, el 88% de los estudiantes que participaron en los servicios aprobaron la asignatura en la que recibieron apoyo y el 40% de los estudiantes de franja crítica que se recuperan asistieron a los servicios de acompañamiento académico.

4. Aporte a la innovación en educación

El Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil (CREE) puede calificarse como una práctica innovadora en la región, el país e inclusive a nivel latinoamericano, porque:

- Posicionó la visión del éxito académico como dimensión transversal a la vida académica que implica el compromiso de estudiantes, profesores y directivos.

- Plantea una nueva visión del acompañamiento académico focalizado en los estudiantes de riesgo por acciones de prevención para responder a las necesidades de los usuarios (estudiantes, profesores, autoridades académicas y administrativas).

- Apoya a las divisiones académicas en el análisis de indicadores, el establecimiento de metas y la planeación y ejecución de acciones, con base en los estudios internos, bibliografía actualizada y consultas al Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior (SPADIES).

- Cumple los lineamientos del MEN con respecto a la permanencia universitaria.

- Enfatiza el trabajo colaborativo por pares,

cambiando la concepción del monitor como ayudante del profesor a un líder que favorece el aprendizaje entre los estudiantes

- Incluye estrategias enfocadas en el desarrollo de competencias de lectura, escritura, investigación y aprender a aprender, orientadas a estimular la persistencia y el éxito académico.

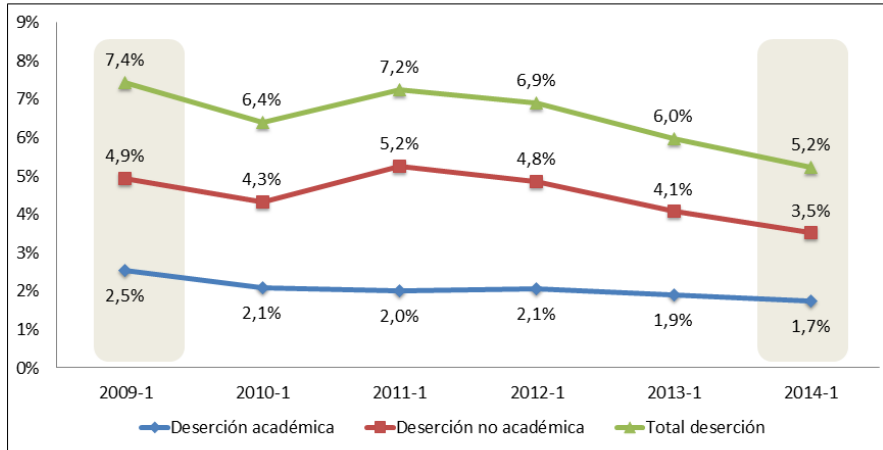
- Ha sido merecedora del reconocimiento de la Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa (Red Telescopi) a nivel nacional e internacional.

Referencias

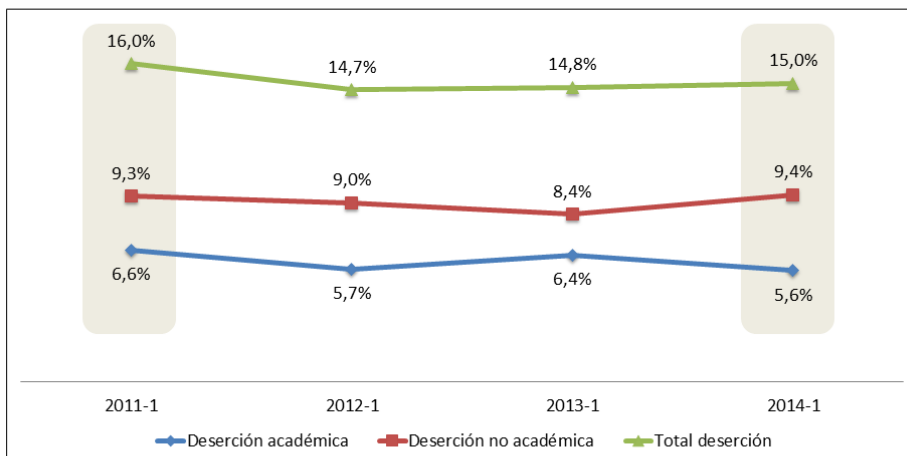
- CSCSR, (2014). Center for the Study of College Student Retention. Consultado el 13 de agosto de 2014. Disponible en: http://www.ccsr.org/retention_slideshow.htm
- Lau, L. (2003). Institutional factors affecting student retention. Ebsco Publishing.
- NACADA, (2014). National Academic Advising Association. Consultado el 13 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.nacada.ksu.edu/>
- NCLCA, (2014). National College Learning Center Association. Consultado el 13 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.nclca.org/>
- Pascarella, E. & Terenzini, P. (1980). Predicting Freshman Persistence and Voluntary Dropout Decisions from Theoretical Model. En The Journal of higher education. Vol. 51, (Nº. 1) pp. 60-75. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1981125>
- Tinto, V. (2007). Research and practice of student retention: what next? Journal of College Student Retention. Volume: 8, Issue: 1, Pages: 1-19 . Consultado el 2 de enero de 2010. Disponible en: http://www.uaa.alaska.edu/governance/facultysenate/upload/JCSR_Tinto_2006-07_Retention.pdf
- Torres, L. (2010). Estado del Arte de la Retención en Educación Superior. http://puj-portal.javeriana.edu.co/portal/page/portal/PORTAL_VERSION_2009_2010/resources_v4/Estado_del_Arte_de_la_Retencion_de_Estudiantes.pdf
- UMCK, (2014). The Leader's Guide to Supplemental Instruction. Consultado el 13 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.umkc.edu/asm/involved.cfm>
- Universidad del Norte, (2010). Plan de Acción 2010. Barranquilla. Ediciones Uninorte.

Apéndice

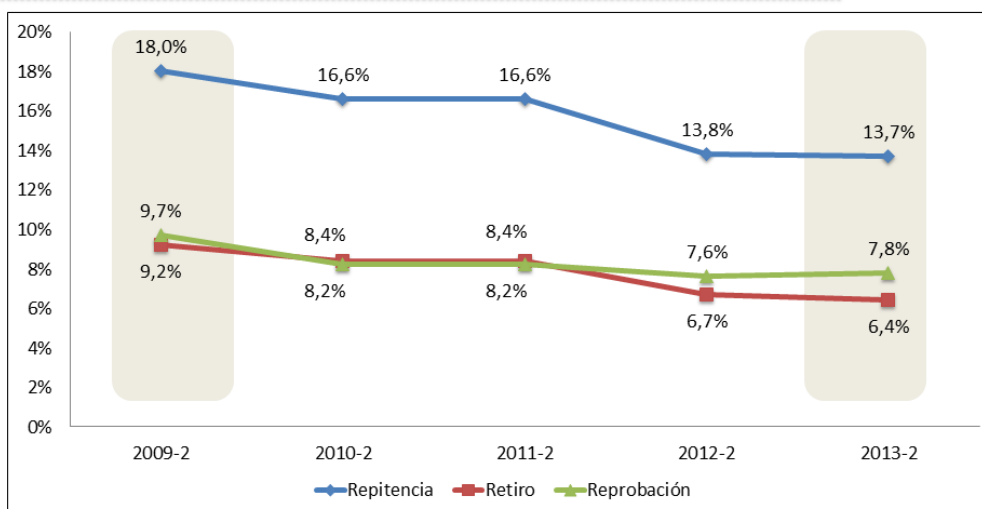
Evolución de la deserción institucional intersemestral 2009-1 – 2014-1



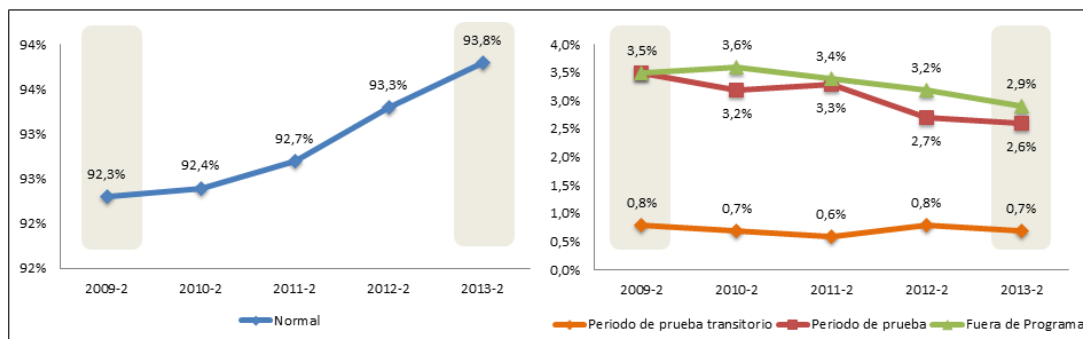
Deserción institucional al primer año de estudios Cohortes 2010-1 – 2013-1



Evolución de la tasa de repitencia institucional 2009-2 – 2013-2



Servicios de acompañamiento académico 2013



Evolución de estados académicos 2009-2 – 2013-2



Indicadores		Promedio Año 2013
Servicios disponibles		576
Cobertura de asignaturas		244
Estudiantes	Número	3.094
	Participación	11.798

- 5 nivelatorios
- 123 tutorías
- 330 monitorías
- 78 grupos de estudio
- 40 talleres de repaso

En promedio, cada estudiante asiste 3,5 veces

Recursos

- 340 pares estudiantiles
- 5 profesores
- 2 salas de atención especialmente diseñadas

Servicios de acompañamiento académico Promedio anual 2011 - 2013



Indicadores		Promedio 2011	Promedio 2013
Servicios disponibles		161	576
Cobertura de asignaturas		51	244
Estudiantes	Número	1.045	3.094
	Participación	3.427	11.798

Indicadores		Año 2013
Población prioritaria	Primer ingreso	79%
	Becarios	60%
	ICETEX	69%
	Franja crítica	48%
	Riesgo académico	39%
Aprobación de asignaturas		88%
Recuperación Franja Crítica		40%