

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

Noviembre
14 -15 -16
2018



VIII CLABES
PANAMÁ - 2018

Octava Conferencia
Latinoamericana
sobre el ABandono
en la Educación Superior

SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y ALERTA OPORTUNA DEL PROGRAMA TUTORES DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Línea Temática: Prácticas de integración universitaria.

Rodrigo Fuentes Castillo.
Universidad del Bío-Bío
rfuentes@ubiobio.cl

Jorge Sáez Alarcón.
Universidad del Bío-Bío
jasaez@ubiobio.cl

Durante los últimos años, la Educación Superior en Chile ha experimentado un gran cambio de paradigma desde una educación elitista y minoritaria hacia una educación masiva y gratuita, generando un nuevo contexto con mayor heterogeneidad de estudiantes, movilizándolo a las instituciones de educación superior a enfrentar desafíos nuevos, mejorando los procesos de selección y acompañamiento durante la estadía de los estudiantes en la universidad (CINDA, 2010). La oportunidad, pertinencia e impacto de estos procesos se ha vuelto clave para su evaluación, rediseño e institucionalización (Osorio y González, 2017). En el caso de la Universidad del Bío-Bío, centrándose en los estudiantes de primer año, se puede observar que en promedio cada año se matriculan 2.330 estudiantes, de los cuales 58,2% cuenta con gratuidad durante 2016, 58,19% durante 2017 y 65,70 % durante 2018, lo que nos indica que provienen de los estratos socioeconómicos más bajos. La tasa de retención de primer año para las cohortes con política de gratuidad ha sido de 84,7% el 2016 y 83,6% el 2017. Para el logro de estos resultados, la Universidad del Bío-Bío mantiene un sistema de transición, adaptación y motivación a la vida Universitaria que contempla distintas estrategias para el abordaje de la retención. Dentro de ellas, el Programa Tutores es la más amplia en cuanto a cobertura y tiempo de intervención, articulando el sistema completo. Por lo amplio de dicha estrategia, fue necesario crear un sistema institucional universal a fin de detectar a los estudiantes en riesgo de manera oportuna, medir cobertura real y visualizar el impacto del programa en la tasa de retención y de aprobación de asignaturas. El presente trabajo describe este sistema y su contribución a la permanencia de estudiantes de la Universidad del Bío-Bío. Dicho sistema tiene diferentes procesos de diagnóstico, seguimiento, alerta, resolución y evaluación; que es apoyado por herramientas informáticas (Módulo de Intranet Institucional) que permiten realizar mediciones y cruces de información en tiempo real de la cobertura y asistencia del programa; por tutor, por carrera, por sede e institucional; y además de manera mensual, semestral y anual. El sistema entrega cuatro alertas relacionadas con hitos importantes en la vida académica de un estudiante de la Universidad del Bío-Bío teniendo como resultado un promedio de 85 estudiantes en riesgo por cada alerta. El sistema, ha permitido además evidenciar la relación entre alta asistencia (adhesión) al programa y buenos resultados académicos.

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

Descriptor o Palabras Clave: Sistemas de Seguimiento, Alerta Oportuna, Tutores, Transición a la Vida Universitaria, Retención.

1. Introducción

Frente al aumento de la matrícula en educación superior en Chile y, por ende, un nuevo contexto con mayor heterogeneidad de estudiantes, las instituciones de educación han debido enfrentar desafíos nuevos, mejorando los procesos de selección y acompañamiento durante la estadía de los estudiantes en la universidad (CINDA, 2010). La oportunidad, pertinencia e impacto de estos procesos se ha vuelto clave para su evaluación, rediseño e institucionalización (Osorio y González, 2017). En el caso de la Universidad del Bío-Bío, centrándose en los estudiantes de primer año, se puede observar que en promedio cada año se matriculan 2.330 estudiantes, de los cuales 58,2% cuenta con gratuidad durante 2016, 58,19% durante 2017 y 65,70 % durante 2018, lo que nos indica que provienen de los estratos socioeconómicos más bajos. La tasa de retención de primer año para las cohortes con política de gratuidad ha sido de 84,7% el 2016 y 83,6% el 2017. (DARCA 2018)

Bajo este contexto, la universidad del Bío-Bío desarrolla diversos programas que buscan aportar a la retención de sus estudiantes. Donde se destaca el Programa Tutores, creado el año 2009, con el objetivo de contribuir al éxito académico de los estudiantes de primer año de los tres primeros quintiles, mejorando sus tasas de aprobación y retención. Dicho trabajo se logra mediante la aplicación de estrategias institucionales de inducción y adaptación a la vida universitaria, y el desarrollo de competencias específicas y genéricas.

El Programa Tutores utiliza una metodología de pares, que permite el desarrollo del trabajo colaborativo entre estudiantes, enfocándose principalmente en un abordaje integral del fenómeno de la deserción. Dicho modelo, se ha caracterizado por generar equidad educativa y ser universal, aplicándose a todos los estudiantes de primer año, independiente de sus características de ingreso, utilizando como criterio de focalización sólo los indicadores académicos de las carreras asociadas al programa.

Esto ha permitido que el Programa Tutores sea una de las acciones de la UBB con mayor cobertura y con mayor período de trabajo directo con los estudiantes de primer año, por lo que desde sus inicios el programa presenta necesidades de seguimiento y control de las acciones realizadas con los estudiantes de primer año, creando para ello diferentes procesos, instancias e instrumentos de medición, que permitieran emitir resultados de las actividades que contribuían a la retención de estudiantes de primer año. Dicha necesidad seguía la tendencia presentada por el Sistema de Información de Educación Superior (SIES), organismo perteneciente a la división de Educación Superior (ES) del Ministerio de Educación, que desde el año 2007 inicia los seguimientos y medición a los indicadores de retención y deserción universitaria, además de medir diferentes acciones que tributan a la equidad educativa, realizadas por las Instituciones de Educación Superior (IES).

2 Problemática

El CINDA (2010), menciona que una de las grandes dificultades que tienen las IES, la SIES y centros de investigación relacionadas al área educativa, es que existe una heterogeneidad de la sistematización de los datos de seguimiento, lo que muestra que existe una carencia de datos e información a evaluar, y además una falta de unicidad de definiciones y variables a evaluar.

La Universidad del Bío-Bío antes del período 2007, no tiene sistemas ni herramientas de seguimiento apuntados a procesos de integración, adaptación y vinculación a la vida universitaria, además no

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

existían herramientas que permitiesen establecer índices o resultados sobre la deserción y retención de la institución, siendo problemáticas que ya eran palpables en esos años.

Desde entonces y por medio del primer convenio de desempeño denominado “Integración Social y Éxito Académico”, se inicia diferentes estrategias de acción apuntadas a la contribución de la equidad de educación superior. En relación a una de las finalidades del convenio, “Permanencia y Deserción”, se desarrolla una línea estratégica de trabajo “Diseño e implementación de un sistema de análisis institucional”, lo que impulsa a la generación de estamentos que puedan dar seguimiento a los diferentes indicadores institucionales de la Universidad (Convenio de Desempeño Universidad del Bío-Bío, 2011)

A partir del año 2012, y alineado con el avance de la Universidad del seguimiento de indicadores académicos, el programa a construido un sistema de seguimiento y alerta oportuna que permite dar cuenta tanto el riesgo particular de los estudiantes de primer año de desertar como de la relación que existe entre la asistencia al programa y los indicadores académicos de primer año, particularmente Retención, tasa de aprobación de asignaturas y promedios de notas.

3 Objetivo General

Presentar los resultados obtenidos por el sistema de seguimiento y alerta oportuna del Programa Tutores de la Universidad del Bío-Bío.

4 Metodologías

El presente trabajo se realiza una metodología mixta de tipo descriptiva y analítica, analizando la estructura de alertas oportunas y mecanismos de funcionamiento del sistema de seguimiento y alerta oportuna del Programa de Tutores de la Universidad del Bío-Bío, además de evidenciar y analizar los resultados obtenidos durante el periodo 2018.

5 Resultados

5.1 Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna del Programa Tutores.

El sistema de seguimiento y alerta oportuna, es de carácter cuantitativo y cualitativo, ya que se nutre de cruces de información en base a resultados fijos y asistencia presencial de los estudiantes que participan del proceso de adaptación y transición a la vida universitaria, mediante alertas establecidas y predeterminadas, además del reporte de encargados de carrera y tutores. Dichas alertas se dividen en momentos específicos del año, que permiten obtener una alerta oportuna a nivel individual, para afrontar posibles casos de deserción estudiantil universitaria.

5.1.1 Diagnóstico

El sistema de seguimiento y alerta oportuna comienza con análisis de información, en base a la caracterización y diagnóstico institucional de ingreso de los estudiantes de primer año, realizado por la Dirección de Registro y Control Académico de la Universidad del Bío-Bío. Este primer diagnóstico es respaldado a través de instrumentos confeccionados anualmente; el cuestionario de caracterización y admisión, test de diagnóstico matemática-física, competencias genéricas e inglés y modelo estadístico para estimar la probabilidad de deserción de un estudiante.

Según el informe de caracterización 2018, se destaca que 89,00% de los estudiantes proviene de la Región del Biobío; un 55,34% proviene de establecimiento particular subvencionado y un 41,06% Municipal. Los estudiantes de los quintiles 1, 2, 3 son los más frecuente con un 65,71%, ya que estos poseen gratuidad, (DARCA 2018). Conjuntamente, el modelo para estimar la probabilidad de deserción de los estudiantes de primer año se construye a partir de la información proveniente del DEMRE, concibiendo un modelo estadístico de puntuación (scoring) que asigna un “puntaje” a cada

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

estudiante de acuerdo a las características y atributos que éstos presentan al momento de la evaluación. El modelo realiza un cruce de diferentes factores estructurales preexistentes del estudiante del ámbito socioeconómico y académico, tales como el sexo, quintil, comuna de origen, preferencia de ingreso, dependencia del establecimiento educacional, notas de enseñanza media, carrera elegida, entre otras. Los resultados del modelo de deserción, son sistematizados en la plataforma institucional Intranet, siendo uno de los primeros antecedentes que permite monitorear, alertar y generar un modelo de intervención pertinente a las necesidades de los estudiantes y sus carreras.

5.1.2 Alerta Oportuna y Seguimiento

El sistema de seguimiento y alerta oportuna de la Universidad del Bío-Bío converge con el proceso de adaptación y transición a la vida universitaria, cuyas principales acciones son las inducciones. Éstas están orientadas a hitos durante el primer ciclo de vida universitaria buscando el logro de la autonomía académica, acompaña la transición de la educación media a la universidad y parte con una semana de inducción, que luego continua con tres jornadas más durante el año. Las inducciones se realizan en las fechas acordadas en el calendario académico y se realizan de manera paralela para todos los estudiantes y carreras de la Universidad lo que permite dar alertas oportunas de manera universal. También existen periodos críticos para los estudiantes como son los de certámenes, exámenes, etc. Los estudiantes a través de las alertas son detectados tanto por su tutor o encargado de carrera, el cual además registra los casos críticos en una planilla de seguimiento otorgando un color particular a cada caso; un estudiante detectado se le debe otorgar un color rojo, una vez se realizan acciones para evitar su deserción y su caso es resuelto, se le debe otorgar el color verde. Si a pesar de realizar acciones el estudiante sigue en alerta se debe mantener en color rojo hasta resolverlo. Si un estudiante es ingresado al sistema de alerta oportuna y posteriormente deserta de la universidad, se le debe otorgar un color celeste, por el contrario, si un estudiante deserta de la universidad y no ingresó al sistema de alerta oportuna se le debe otorgar un color naranja. La planilla de seguimiento es la herramienta que tienen los encargados de carrera de ir monitoreando junto a sus tutores y el caso a caso para poder realizar acciones de manera oportuna y evitar posibles deserciones.

La primera alerta se realiza posterior a la semana de inducción, la cual tiene una duración de 3 días. Durante la realización de ésta solo se encuentran los estudiantes de primer año en la universidad y su objetivo es facilitar el proceso de transición de los estudiantes, mostrar las redes de apoyo, servicios de la universidad, conocer a sus compañeros y tutores. La alerta se da con los casos de estudiantes que faltan a los tres días de la semana de inducción, estos son detectados por el encargado de carrera posterior a la revisión de las listas de asistencia. Los estudiantes alertados son registrados en la planilla de seguimiento para que se realicen las acciones correspondientes tanto por el encargado de carrera como por el tutor. La acción del tutor es llamar telefónicamente al estudiante para saber su situación, mientras que la acción del tutor es realizar el primer contacto, dependiendo de la respuesta del estudiante, el encargado de carrera evalúa el color a otorgar. Los casos que no se logran resolver en este periodo deben seguir trabajándose con el tutor hasta lograr resolverlo con la ayuda de otras unidades de la universidad.

La segunda alerta se realiza post segunda inducción, cruzando los datos de asistencia a la segunda inducción, dado por los estudiantes ausentes a ésta, con los estudiantes que tienen menos del 70% de asistencia a las tutorías. Una vez cruzado los datos, el encargado de carrera registra nuevamente los casos en la planilla de seguimiento para posteriormente realizar acciones junto a sus tutores para poder resolverlos y otorgarles el color correspondiente.

La tercera alerta se realiza post inscripción de asignaturas para el segundo semestre académico, en donde un estudiante es alertado si no inscribe la asignatura del Programa Tutores y registrado en la

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

planilla de seguimiento únicamente si su tutor lo estima pertinente. Existen estudiantes que consiguen tempranamente su autonomía académica por lo que no requieren recibir acompañamiento exhaustivo y estos no deben ser registrados en la planilla de seguimiento.

La cuarta y quinta alerta se realizan post tercera y cuarta inducción respectivamente, cruzando los datos de asistencia a la tercera y cuarta inducción, dado por los estudiantes ausentes a cada una de éstas, con los estudiantes que tienen menos del 70% de asistencia a las tutorías. Una vez cruzado los datos, el encargado de carrera opera de la misma manera que con las alertas pasadas.

La sexta y última alerta se realiza previo al periodo de exámenes finales de los estudiantes, en donde los tutores detectan los posibles casos de reprobación de asignaturas y el encargado de carrera registra en la planilla de seguimiento. Ambos generan estrategias para ayudar a la aprobación de asignatura y evitar la deserción de los estudiantes.

A su vez y complementando las alertas oportunas, se encuentra el seguimiento y monitoreo, que se enfoca en la evaluación, entrega de resultados y logro de indicadores institucionales propuestos por la universidad del Bío-Bío, a través de informes y reportes globales proporcionados por la Dirección General de Análisis Institucional, la cual se encarga de emitir informes relacionados a los resultados académicos, retención, promedio de notas de los estudiantes e indicadores de gestión institucional y el Programa Tutores, el cual se encarga de analizar la satisfacción y participación de los estudiantes beneficiarios en las acciones de transición y logro académico que el programa realiza.

Se establece que los estudiantes que participan en el PT, tienen una tasa de aprobación 82,7% y una tasa de retención 83,4% para la cohorte 2017 (DGAI 2018).

Tabla 1: Indicadores Institucionales Universidad del Bío-Bío

Indicadores Institucionales Universidad del Bío-Bío				
Nombre Indicador	Universo Aplicado	Indicador 2015	Indicador 2016	Indicador 2017
Tasa de Retención 1° año	Total Adm.	82,8%	84,7%	83,6%
	Programa T.	82,3%	84,4%	82,7%
Tasa de Aprobación 1° año	Total Adm.	86,7%	86,8%	85,8%
	Programa T.	84,2%	84,7%	83,4%
Promedio Calificaciones 1° año	Total Adm.	4,7	4,7	4,7
	Programa T.	4,6	4,6	4,6

Por otra parte, un dato utilizado en el seguimiento y monitoreo es la asistencia del PT, que para el año 2017 es un 72,1%.

Tabla 2: Asistencia Programa Tutores

Asistencia Programa Tutores				
Nombre Indicador		Indicador 2015	Indicador 2016	Indicador 2017
% Asistencia Total	Programa T.	74,2%	87,8%	72,1%

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

5.2 Resultados Obtenidos

5.2.1 En cuanto a las alertas oportunas

La efectividad de las alertas oportunas se da por la cantidad de detecciones y acciones para resolver los posibles motivos de deserción de los estudiantes. Ambas instancias son vitales para guiar y acompañar a los estudiantes que presentan dificultades en diferentes ámbitos de la universidad. Es importante no solo detectar los posibles casos de deserción, si no también realizar acciones concretas que ayuden y orienten a los estudiantes.

El sistema de alerta oportuna presenta los siguientes resultados;

Tabla 3: Resultados actuales alertas oportunas.

Resultados Alertas Oportunas					
N° Alerta	Cantidad Detectados	Casos Resueltos	Casos No Resueltos	Retiros o Renuncias con acción	Retiros o Renuncias sin acción
1° Post Semana Inducción	156	122	13	4	17
2° Cruce participación II Inducción y <70° de asistencia	95	53	24	13	5
3° Alerta por Inscripción	77	11	39	20	7

5.2.2 En cuanto al seguimiento y monitoreo

El principal indicador asociado a las estrategias de acompañamiento para estudiantes de primer año, tiene relación con la retención de estudiantes, las que al ser diferenciadas por población, objetivo o cohorte, reflejan lo siguiente.

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

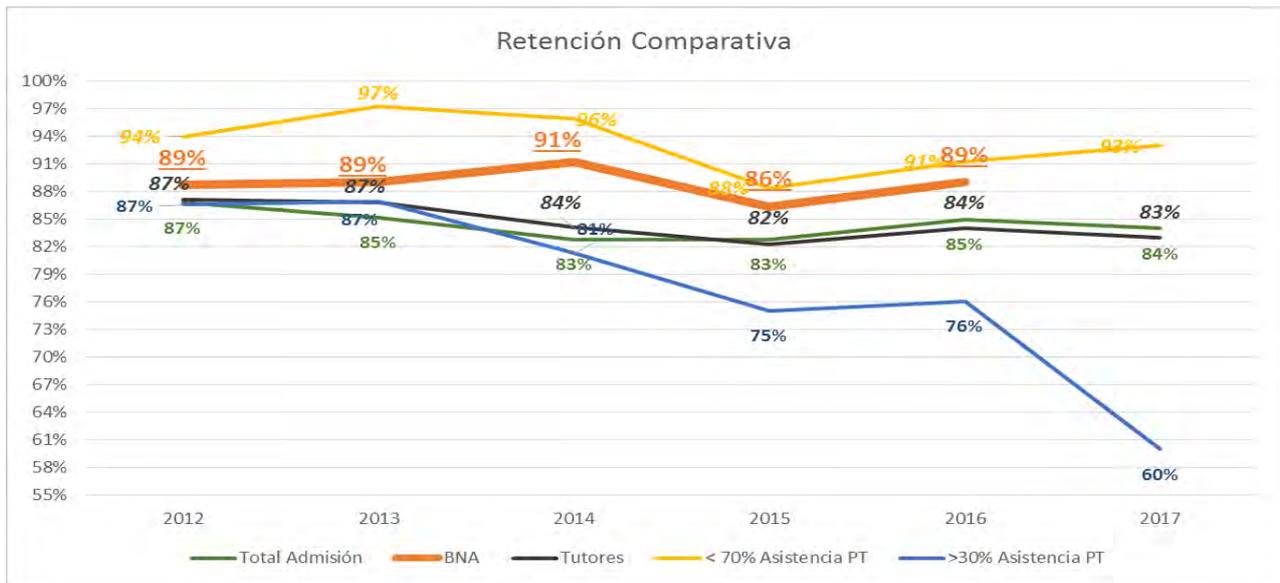


Figura 1: Retención Comparativa Programa Tutores

Los estudiantes que tienen más de un 70% de asistencia al programa poseen una retención mayor que el total de la admisión y a su vez, los estudiantes que poseen menos de 30% de asistencia al programa poseen las tasas de retención más bajas.

El segundo indicador asociado a las estrategias de acompañamiento, dice relación con la tasa de aprobación de asignaturas de los estudiantes de primer año, por ello, se realiza seguimiento según población objetivo.

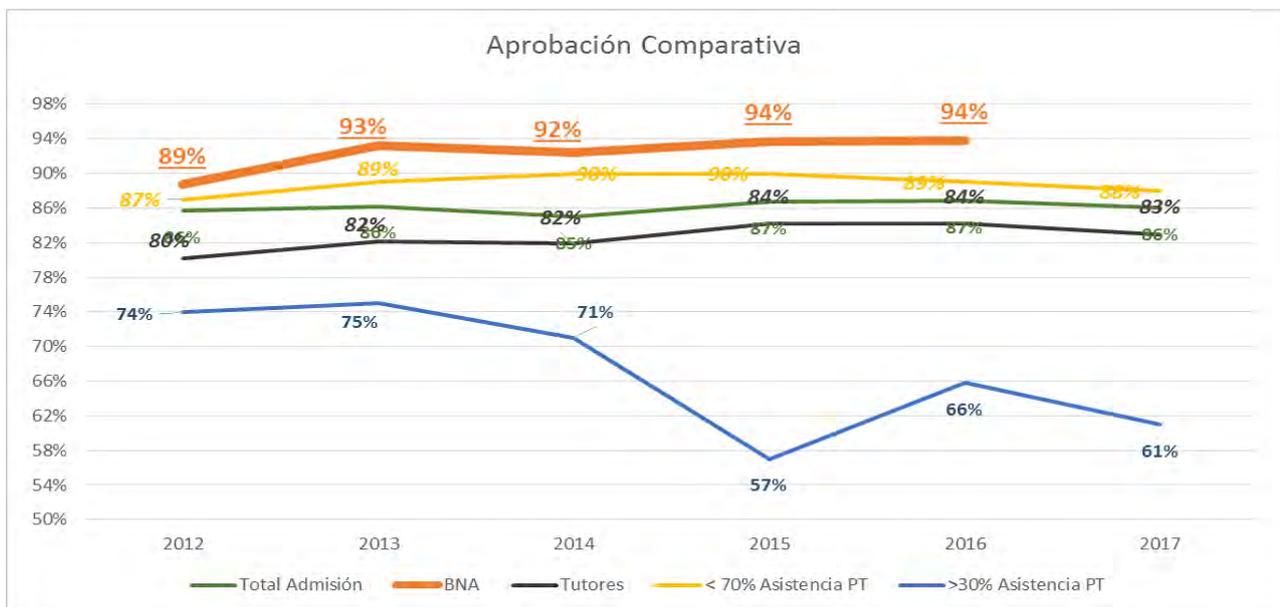


Figura 2: Aprobación Comparativa Programa Tutores.

Nuevamente los indicadores muestran que los estudiantes que tienen mayor asistencia al programa tienen mejores indicadores que los estudiantes que poseen menor asistencia.

6 Conclusiones

Línea temática 4: Práctica de integración universitaria para la reducción del abandono (las tutorías-mentorías).

El Sistema de seguimiento y alerta oportuna del PT, cumple un rol fundamental para la detección y prevención de deserción de estudiantes de primer año, lo que apoya las acciones y esfuerzos de la institución para contribuir en la retención. El sistema ha tenido una evolución, según las necesidades e hitos importantes en la vida de un estudiante, siempre buscando aportar a la equidad y calidad educativa universal. El sistema se ha esmerado en generar una detección temprana y entrega de información al instante, necesarias para una intervención oportuna con el estudiante. Cabe detectar que el sistema no busca ser una herramienta predictiva, más bien, reporta situaciones al instante según el comportamiento de los estudiantes. Se destaca que cada año la asistencia del PT se mantiene en buenos porcentajes, siendo una de las acciones de la UBB con mayor desarrollo.

Como la asistencia al programa Tutores, medida en el sistema de seguimiento, ha resultado ser altamente importante en el éxito académico de los estudiantes, el sistema de alerta oportuna, ha sustentado en gran medida este indicador de asistencia, como factor crítico para la generación de sus alertas.

Los estudiantes que participan activamente en el Programa Tutores, desarrollan otras competencias que les permiten generar una mejor transición y adaptación a la vida universitaria y un mayor compromiso con sus aprendizajes, lo que seguramente aporta a sus mejores indicadores de retención y aprobación de asignaturas por sobre el total de admisión. Según el Consejo Nacional de Educación (2017), la Universidad del Bío-Bío, se encuentra en 5° Lugar de retención de estudiantes de primer año de las universidades del consejo de rectores.

Referencias

Osorio, M y Gonzalez, P. (2017). Sistema De Alerta Y Acompañamiento Temprano Para Estudiantes De Primer Año De Campus Sur De La Universidad De Chile. Congresos CLABES, 0. Recuperado de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1578/2316>

Centro Interuniversitario de Desarrollo. (2010). *Diagnóstico y diseño de intervenciones de equidad universitaria*. Santiago de Chile: CINDA.

Centro de Estudios MINEDUC. (2012). *Series de Evidencia: Deserción en la Educación Superior en Chile*. Recuperado de <http://www.mineduc.cl/usuarios/bmineduc/doc/201209281737360.EVIDENCIASCEM9.pdf>

Consejo Nacional de Educación (2017). *Indicadores de Retención y Duración*. Extraído el 16 de agosto de 2018. <https://www.cned.cl/indices/ficha-institucional-comparada-anos-2007-2016>

Universidad del Bío-Bío. (2011). *Convenio de Desempeño “Integración Social y Éxito Académico de los alumnos de la Universidad del Bío-Bío”*. Concepción. Extraído el 9 de septiembre de 2015. <http://www.youblisher.com/p/161676-Informe-Final-Convenio-de-Desempeno/>

Dirección de Admisión, Registro y Control Académico Universidad del Bío-Bío. (2018) *Cuestionario de Caracterización Admisión Universidad del Bío-Bío*.