

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

Noviembre
14 -15 -16
2018



VIII CLABES
PANAMÁ - 2018

Octava Conferencia
Latinoamericana
sobre el ABandono
en la Educación Superior

**TUTORES DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL COMO PARTE DEL
SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA PARA DISMINUIR EL ABANDONO DE
ESTUDIANTES QUE INGRESAN A LA UNIVERSIDAD ALBERTO
HURTADO VÍA PACE**

Línea Temática 5: Política nacional y gestión institucional para la reducción del abandono.

Fernández, Natalia
Universidad Alberto Hurtado, Chile
paceaes@uahurtado.cl

Barría, Gonzalo
Universidad Alberto Hurtado, Chile
pacetutoresuah@gmail.com

Macho, Natalia
Universidad Alberto Hurtado, Chile
pacesatuah@gmail.com

Resumen. En la Universidad Alberto Hurtado (UAH) se está implementando un modelo de acompañamiento cuyo fin es disminuir el abandono y favorecer la permanencia de un grupo de estudiantes que ingresan a través del Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE), del Ministerio de Educación de Chile. Durante el año 2017 se recibe a la primera cohorte de estudiantes PACE, y este modelo de acompañamiento a través de tutores pares (Tutores de Acompañamiento Integral, TAI), fue transformándose en una parte fundamental del Sistema de Alerta Temprana (SAT) para detectar alertas de abandono y deserción.

En el primer año de implementación de este modelo de acompañamiento, el porcentaje de deserción y abandono del primer semestre fue del 32%, lo que llevó a evaluar y buscar mejorar el modelo, a través de la articulación con el SAT que permitiera generar alertas a tiempo.

En marzo de 2018 se recibe una segunda cohorte, ingresando 54 estudiantes a través de PACE. Con la ausencia de un departamento de inclusión que genere acciones de acompañamiento para los estudiantes provenientes de este tipo de contextos, los TAI y el equipo de Acompañamiento en la Educación Superior (AES) corresponden a la iniciativa a nivel institucional responsable de acompañar y monitorear a este grupo de estudiantes.

El modelo de acompañamiento integral se caracteriza por una visión tridimensional: académica, vocacional y de integración a la vida universitaria, planificada de acuerdo a las necesidades específicas del grupo de estudiantes PACE.

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

Semanalmente los TAI se reúnen con los estudiantes y generan una bitácora en línea como reporte de estos encuentros; un tutor senior hace la revisión semanal de las bitácoras generando un informe de alertas para el equipo AES y un segundo tutor senior realiza el acompañamiento a las sesiones de tutorías de los TAI.

Es a partir de los registros semanales y la observación de las tutorías, que se ha logrado identificar problemáticas y accionar los dispositivos internos en la UAH para apoyar a estudiantes y tutores.

Durante el primer semestre del 2018 se generaron 500 bitácoras, de las cuales se lograron extraer 98 alertas clasificadas en “medias y urgentes” y que fueron abordadas por los profesionales a cargo de AES, finalizando el semestre con un porcentaje de abandono temprano del 3,7%.

Descriptores o Palabras Clave: Tutores Pares, Prevención del Abandono, Sistema de Alerta Temprana, Estudiantes Contextos Vulnerables

1. Introducción

PACE es un programa que implementa el Ministerio de Educación (MINEDUC) en conjunto con diversas instituciones de Educación Superior (ES) de Chile. Inicia su acción en establecimientos educacionales (EE) con alto índice de vulnerabilidad (IVE) en el año 2015. Su objetivo es “*restituir el derecho de ingresar a la educación superior y a la educación técnico profesional a estudiantes de sectores vulnerables*”(MINEDUC, 2015), con un programa que acompañe y prepare durante los dos últimos años de la educación secundaria (tercero y cuarto medio) a estudiantes de sectores vulnerables, garantizándoles un cupo en la ES al 15% de mejor desempeño, sin considerar su puntaje en la Prueba de Selección Universitaria (PSU), sino los altos resultados académicos que han demostrado en su EE, la asistencia a clases y la participación de las actividades PACE en estos dos años. Una vez que ingresan a la ES, los estudiantes son acompañados durante su primer año a través de apoyo psicoeducativo y académico, responsabilidad del componente AES.

En marzo de 2017 la UAH recibe la primera cohorte de 46 estudiantes PACE. En el presente año su segunda cohorte, ingresando 54 estudiantes a través de esta vía de acceso inclusivo a once de los planes de pregrado que la Universidad imparte: Ingeniería Comercial, Contador Público Auditor, Periodismo, Antropología, Psicología, Derecho, Pedagogía en Historia y Ciencias Sociales, Pedagogía en Educación Diferencial, Educación de Párvulos, Pedagogía en Inglés y Bachillerato en Humanidades. Ambas cohortes de estudiantes son acompañados por tutores pares: tutores de acompañamiento integral (TAI). El promedio es de un TAI por 3 estudiantes, sin embargo, en el caso de Contador Público Auditor solamente se cuenta con una TAI quien acompaña a 9 estudiantes, por lo que recibe apoyo extra del equipo AES y el prioridad en el monitoreo.

En diciembre de 2016 se hace llamado a concurso interno a estudiantes de los últimos años de las carreras que recibirán estudiantes PACE, para ser formados como TAI, modelo de acompañamiento nuevo en la UAH, que comenzó su implementación en marzo de 2017 con un grupo de 24 tutores.

Para marzo de 2018 el número de TAI aumenta a 28, de los cuales, el 60% son nuevos TAI. En la planificación y preparación de la escuela de formación TAI se consideraron diversos modelos, como el de mentoría desarrollado por la Universidad Complutense de Madrid

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

(Alonso y Calles, 2008; Alonso, Sánchez, Macías y Calles, 2009; Alonso, Sánchez y Calles, 2011) como guía en la elaboración de un programa de acompañamiento, suponiendo el intercambio interpersonal entre un alumno de curso superior (mentor), que ofrece apoyo, dirección y retroalimentación con respecto a los estudios, a los planes de carrera y al desarrollo personal de uno o varios estudiantes de nuevo ingreso (Fernández et. al., 2017)

Objetivo del trabajo

Presentar los resultados de la implementación de un modelo de acompañamiento en la ES a estudiantes que provienen de contextos vulnerables e ingresan a la UAH a través del cupo PACE. Este modelo de acompañamiento se caracteriza por la figura de los TAI, que son tutores pares y a la vez se han transformado en el principal soporte de un sistema de alerta temprana para prevenir el abandono y promover la permanencia de los estudiantes señalados.

Desarrollo

La experiencia de acompañamiento a estudiantes PACE del año 2017 generó espacios de reflexión y evaluación de las acciones que se estaban realizando, para permitir su permanencia y disminuir el abandono temprano, demostrando que las principales causas de deserción y/o abandono en la ES de estudiantes de contextos vulnerables son: económicas, socio culturales y motivacionales, de acuerdo al estudio realizado por Canales y de los Ríos (2009). Las expectativas de los estudiantes no están suficientemente asentadas, lo que genera baja motivación y satisfacción por la carrera. Los TAI a través de un acompañamiento sistemático (una vez a la semana), horizontal (estudiante/par de curso superior de la misma carrera), tienen como objetivo apoyar este proceso de transición e integración a la vida universitaria, valorando sus propias experiencias como estudiantes, bajo el alero de acciones planificadas semanalmente y que responden a una visión en tres dimensiones: académica (organizar el tiempo, técnicas de estudio de acuerdo las asignaturas, profundizar contenidos claves, guiar la preparación de los primeros trabajos, entre otras), vocacional (identificando necesidades de orientación vocacional, ampliando expectativas de la carrera profesional) e integración a la vida universitaria (desde lo administrativo y reglamentario a fomentar la participación de actividades extracurriculares que les permitan experimentar de una forma más amplia la vida universitaria). (Fernández et. al., 2017)

La teoría de acompañamiento entre iguales en las universidades posee varias características que a nuestro parecer son base fundamental, como señalan Álvarez y González (2005): se reduce la distancia que a veces se crea entre tutor y tutorizado, proximidad que se logra al ser ambos estudiantes (aunque de diferentes cursos), generando un contexto favorable para el aprendizaje y para que la comunicación a todos los niveles se produzca de manera satisfactoria, reforzando la empatía entre unos y otros.

El trabajo sistemático que los TAI realizan y su reporte a través de bitácoras, se han transformado en el soporte del SAT, permitiendo recoger información relevante y a tiempo, para detectar necesidades apremiantes, derivar a las unidades de la UAH pertinentes y levantar alertas en el caso que un estudiante manifiesta interés de deserción. Los TAI registran semanalmente sus encuentros en bitácoras, las que son a su vez revisadas y sistematizadas por un tutor senior, quien genera reportes semanales, a través de un informe de alertas al equipo AES. Es de estas bitácoras que se extrae semanalmente la asistencia de

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

Los estudiantes a las tutorías (no existe un registro institucional de asistencia a clases, siendo la asistencia semanal a tutorías un importante indicador de permanencia), los motivos de las suspensiones de las sesiones de tutorías (si corresponden a motivos personales, académicos o de otra índole), asistencia de los estudiantes a las actividades académicas de la carrera, las calificaciones (las que se solicitan 2 veces al semestre, antes de las evaluaciones más importantes), las principales problemáticas y necesidades que presentan los estudiantes, entre otros elementos que surgen. Además, la figura de un segundo tutor senior, quien tiene como principal función observar las sesiones de tutorías (observación par), permite detectar falencias en el proceso de tutoría y hacer acompañamiento personalizado y reforzando el trabajo de los TAI que han presentado dificultades en el proceso.

2. Resultados

Desde la óptica de la implementación del sistema de alerta temprana para disminuir el abandono y fortalecer el rol de los TAI, la organización del equipo AES ha sido fundamental para acompañar a los estudiantes PACE y al equipo TAI, ambos grupos con tendencia a aumentar sus números en los siguientes años. Durante el primer semestre del año 2018 se incorpora una profesional a cargo del acompañamiento académico, lo que ha permitido direccionar las necesidades y ayudas, complementando el trabajo del profesional de acompañamiento psicoeducativo. Los dos tutores senior acompañan al equipo TAI, lo que permite mantener el trabajo administrativo de estos al día (registro de bitácoras, planificación de tutorías y registro de asistencia). Para el segundo semestre, uno de estos tutores senior pasará a asumir el cargo de tutor de tutores, encargado de la formación y acompañamiento específico de los TAI. Además se suma un cuarto profesional, quien estará a cargo de fortalecer y administrar el SAT, a través de los reportes semanales de alertas y el monitoreo de las acciones de apoyo a los estudiantes en riesgo de abandono.

Semanalmente la coordinación AES se reúne con estos cuatro profesionales y se hace la revisión de las alertas tempranas que se han levantado, se planifican las acciones a seguir y se va monitoreando cada una de ellas hasta que el periodo de alerta ha finalizado.

Desde el segundo semestre del año 2017, se hace entrega de una carta Gantt de acompañamiento y apoyos a los estudiantes y TAI, en la que se señala el auto-reportaje de las calificaciones de evaluaciones parciales dos veces por semestre, información que se complementan con el registro de asistencia a las sesiones de tutorías por parte de los estudiantes, permitiendo mantener un monitoreo constante de los estudiantes. Además, se suma la modificación del envío de bitácoras por parte de los TAI, lo que en un primer momento se realizó vía correo electrónico, dificultando su recopilación a tiempo, lectura y sistematización. Para el segundo semestre, las bitácoras se registran en un formulario online (formulario google), permitiendo el llenado desde los teléfonos móviles y computadores, de manera más breve y optimizando la recopilación semanal. Esta modificación permitió comenzar con los informes semanales de alerta y un monitoreo más actualizado de estudiantes y TAI.

Para el año 2018, el número de tutores aumenta a 28. Se realiza un total de 500 registros de sesiones de tutorías a través de las bitácoras de encuentros planificados (tabla 1). Semanalmente se hace entrega de las alertas al equipo AES a través de un informe de alertas

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

medias y urgentes, las que en el primer semestre sumaron un total de 98 alertas. Las alertas son derivadas al profesional que corresponde, en relación al tipo: alertas académicas al profesional de acompañamiento académicos, y las alertas vocacionales o psicoeducativas, al profesional de acompañamiento psicoeducativo.

Tabla 1

Total tutorías realizadas I Semestre 2018	Total tutorías suspendidas I Semestre 2018	Total registros bitácoras I Semestre 2018	Total alertas Medias y altas (SAT)	Total estudiantes renuncian I semestre
318	182	500	98	2

Además, se continúa con encuentros quincenales de formación y acompañamiento para los TAI. Durante el primer semestre se realizaron un total de ocho encuentros entre el equipo AES y los tutores. La incorporación de un segundo tutor senior, que realiza las observaciones a los espacios de tutorías con una pauta de observación, previamente aprobada por los TAI, ha fortalecido el monitoreo de las acciones realizadas por los TAI.

De acuerdo a lo anteriormente señalado, de las 98 alertas medias y urgentes detectadas en el primer semestre del presente año, el porcentaje final de abandono temprano del periodo fue de un 3,7%, muy por debajo de la cifra 2017 en el mismo periodo.

Los informes semanales de las bitácoras de los TAI han permitido focalizar los apoyos a los estudiantes, distribuyéndolos en tres grupos: estudiantes con alto riesgo de abandono, riesgo medio y sin riesgo.

Es importante señalar que la percepción que los propios estudiantes tienen del acompañamiento a través de los TAI es muy positiva. Luego de la evaluación del primer semestre en la cual se consultó al 100% de los estudiantes PACE que continúan el segundo semestre 2018 sobre tres dimensiones fundamentales del trabajo TAI: 1) Responsabilidad frente a las tutorías, planificación y diseño; 2) Comunicación fluida, constante y respetuosa; 3) Inserción en la vida universitaria, conociendo la UAH

Los resultados fueron los siguientes (tabla 2):

Tabla 2

Dimensión de la evaluación al acompañamiento TAI I semestre 2018	Promedio (Escala 1 a 5)
Dimensión 1:	4.6
Dimensión 2:	4.8
Dimensión 3:	4.8
Promedio final	4.7

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

2. Discusión y conclusiones

El modelo de acompañamiento integral presentando, se encuentra en su segundo año de implementación, logrando abrir espacios de discusión y reflexión sobre cuál es el tipo de acompañamiento adecuado a estudiantes de contextos vulnerables y/o de formación técnico profesional que ingresan a la UAH. Contar con un equipo de TAI comprometidos con su labor ha sido fundamental, ellos han colaborado en la sensibilización de la comunidad frente a las problemáticas que enfrentan este grupo de estudiantes en este primer momento. Desde las coordinaciones de carreras surge la inquietud de extender este tipo de acompañamiento a más estudiantes, aumentando el número de TAI en los años siguientes. Se han generado reuniones con representantes de facultades con el fin de presentar el modelo, recoger sugerencias para su mejora y hacer proyecciones: aumento número de TAI y de estudiantes beneficiados. El aumento de número proyectado para los siguientes años ha influido en el rediseño y organización constante del equipo y proyecciones de fortalecer el SAT, generando la necesidad de incorporar dos nuevas figuras: un profesional encargado de SAT y un tutor de tutores, con el fin de prever un posible aumento del número de estudiantes y TAI para el año 2019.

Los primeros resultados nos dan una señal positiva: los TAI se han transformado en nuestro sistema de alerta temprana. Los estudiantes que presentaron algún tipo de dificultad fueron atendidos y derivados a tiempo, los que suspendieron estudios, se retiraron y los que cayeron en causal de eliminación fueron acompañados en su proceso. El monitoreo constante ha sido un desafío para el equipo AES, sin embargo, es la clave para lograr que el acompañamiento de los estudiantes que ingresan a través de vías inclusivas a la UAH sea el más adecuado y responda a las necesidades que estos van presentando en el transcurso del año.

3. Referencias

- Álvarez, P. y González, M. (2005). La tutoría entre iguales y la orientación universitaria. Una experiencia de formación académica y profesional. *Educación*, 36, pp. 107-128
- Alonso, M. A. y Calles, A. Ma. (2008). La formación de alumnos mentores, Mentoring y Coaching: *Universidad y Empresa*, 1, pp. 13-26
- Alonso, M. A.; Sánchez, C.; Macías, J. y Calles, A. Ma. (2009). Validación de una escala de evaluación de las competencias del mentor en contextos universitarios, *Mentoring y Coaching: Universidad y Empresa*, 2, pp 153-170.
- Alonso, M. A.; Sánchez, C y Calles, A. Ma. (2011). Satisfacción con el mentor. Diferencias por rol y sexo. *Revista Española de Pedagogía*, 69 (250), 485-501
- Canales, A. & de los Ríos, D. (2009). Retención de estudiantes vulnerables en la educación universitaria chilena. *Calidad en la Educación*, 30, pp. 49-83
- Fernández, N., Alvarado, C., Barría, G., Macho, N., (2017). *Implementación modelo de acompañamiento a estudiantes de primer año que ingresan vía cupo PACE a la Universidad Alberto Hurtado para disminuir el abandono: tutores de acompañamiento integral*. Recuperado de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1633/2369>
- Ministerio de Educación (MINEDUC), (2015). *¿Qué es el PACE?* Recuperado de <https://pace.mineduc.cl/sobre-el-programa-pace/que-es-el-pace/>.