

Mentoría entre pares como estrategia de apoyo socioemocional, integración a redes y prevención del abandono temprano: la experiencia de la universidad austral de Chile 2017-2019.

Línea Temática: Línea temática cuatro, Prácticas de integración universitaria para la reducción del abandono.

diego.matamala@uach.cl

Resumen. El objetivo de este artículo es visualizar las prácticas de acompañamiento exitosas que contribuyen al aumento en la permanencia de los estudiantes que ingresan a la educación superior en la Universidad Austral de Chile. La mentoría ha conquistado espacios en el ámbito de las instituciones de educación superior (IES) como un complemento eficaz en los procesos de acompañamiento y prevención del abandono. Es una estrategia que permite acercar los beneficios de un acompañamiento guiado para favorecer la adaptación e integración al contexto universitario y promover la prevención frente al abandono temprano (dentro de los dos primeros semestres de universidad) en la educación superior. El siguiente trabajo da cuenta de la experiencia de la implementación de la estrategia de mentoría entre pares en el contexto del Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior ejecutado por la Universidad Austral de Chile (PACE UACH), a través, del Departamento de Vinculación, Acceso y Permanencia Estudiantil (DVAP). El programa de PACE UACH, a través de su área de Acompañamiento en la Educación Superior (AES), busca facilitar la adaptación, progreso y permanencia a estudiantes que ingresan a primer año de universidad bajo esta vía de acceso inclusivo, implementando actividades y estrategias que respondan a sus necesidades académicas y psicoeducativas. Los estudiantes beneficiarios del programa PACE UACH cuentan con características personales y experiencias de vida muy distintas, siendo un elemento transversal el hecho de que poseen factores de riesgo en distintos ámbitos (personal, familiar, económico, de salud mental y académicos) que dificultan su integración a la vida universitaria. De acuerdo con este contexto, la práctica anecdótica reconoce que el vínculo con los estudiantes del programa PACE no solo es un factor protector en sí mismo, sino que además se ha observado que favorece la motivación, participación en actividades del programa y contribuye al desarrollo del sentido de pertenencia a la Universidad, su carrera y a fomentar la autonomía progresiva de estos. No obstante, establecer el vínculo no es tarea fácil, pues requiere de tiempo, involucramiento y frecuencia periódica, algo complejo de lograr únicamente por parte del equipo profesional. Es aquí donde la figura del mentor par resulta clave en el acompañamiento integral de los estudiantes de primer año que ingresan

por primera vez a la universidad. es importante señalar que el rol de mentor bajo los lineamientos del programa es un cargo remunerado y no un voluntariado, pues posee responsabilidades administrativas asociadas y cuentan con un espacio de “formación de mentores” con una frecuencia quincenal, donde se les entregan herramientas para favorecer el vínculo y la comunicación, detección de situaciones de riesgo académico y a nivel de salud mental e intervención en crisis, entre otros. Se concluye que la implementación de la estrategia de mentoría ha logrado favorecer los procesos de detección y derivación temprana a los canales de apoyo presentes en la universidad respecto a situaciones de riesgo de los estudiantes que ingresan durante el primer año. Se plantea en las próximas revisiones dar cuenta de las particularidades del proceso de selección de los mentores/as que componen el equipo y del seguimiento a nivel de trayectoria de estudiantes beneficiarios.

Descriptor o Palabras Clave: Educación Superior, Permanencia, Mentoría, Mentores Pares.

1. Introducción

Las estadísticas del año 2019 señalan que la matrícula total dentro de las IES en Chile alcanza los 1.180.181 estudiantes. La matrícula de primer año corresponde a 346.257 alumnos, tanto esta matrícula como la matrícula total, desde el año 2015 a la actualidad, muestran una estabilización. En Chile actualmente existen 151 instituciones vigentes de educación superior, 61 corresponde a universidades, 43 a institutos profesionales y 47 a centros de formación técnico. Con un total aproximado de 10.333 carreras, de las cuales 3399 son universitarias, 2403 profesionales y 4531 técnicas (CNED 2019).

Si bien existen elevadas tasas de ingreso a la educación superior, es relevante señalar que las tasas de abandono también son bastantes elevadas, en este sentido la deserción estudiantil puede ser definida como “un abandono voluntario que puede ser explicado por diferentes categorías de variables: socioeconómicas, individuales, institucionales y académicas” (Díaz, 2008, p.68). Por consiguiente, la deserción no solo depende de las intenciones individuales sino también de los procesos sociales e intelectuales a través de los cuales las personas elaboran metas deseadas en una cierta universidad” (Tinto, 1989, p.3).

Para propiciar la permanencia y prevenir la deserción o abandono temprano, es necesario que la transición educativa se desarrolle de óptima manera. El término transición educativa se puede definir como los momentos críticos que se generan dentro del ámbito académico. Son los momentos, por ende, en los que “es necesario un proceso de orientación adecuado, para que la progresión formativa del alumnado no sufra altibajos, y que no provoque una regresión, o en su defecto, un abandono dentro del Sistema Educativo” (Álvarez, Pareja, Latorre, Moncho, Frances, Castillo y Frances, 2015, p.2).

Para que el proceso de transición y de adaptación a la educación universitaria se gestione adecuadamente y se logre concretar una permanencia del estudiante dentro de este sistema académico, las universidades han implementado y perfeccionado programas y estrategias de acompañamiento. En relación con esto último, la Universidad Austral de Chile implementa a través de una iniciativa gubernamental, el programa PACE-AES, el cual busca facilitar la adaptación, progreso y permanencia de los estudiantes que ingresan a primer año de universidad bajo esta vía, implementando actividades y estrategias que respondan a sus necesidades académicas y socioemocionales.

En este contexto y de acuerdo con la reflexión anecdótica del equipo del programa, se reconoce que el vínculo establecido con los estudiantes beneficiarios (y la calidad de este), así como la inclusión de estos con redes de pares, no solo se configuran como factores protectores respecto al abandono temprano, sino que además se ha observado que favorece la motivación, participación en actividades del programa y contribuye al desarrollo de la autonomía progresiva respecto al quehacer académico. No obstante, establecer el vínculo no es tarea fácil, pues requiere de tiempo, involucramiento y frecuencia periódica. En este contexto es donde surge la estrategia de mentoría de pares como una herramienta útil para favorecer el proceso de transición de los estudiantes.

Esta estrategia, en particular, busca brindar acompañamiento a los estudiantes que ingresan a la universidad, en cuanto al proceso de adaptación a la vida universitaria exhibiendo no solo el ámbito académico sino además los aspectos culturales, deportivos, artísticos y otros servicios y oportunidades que tiene para ofrecer la IES a sus nuevos ingresos. En este sentido los encargados de brindar este acompañamiento son los llamados “mentores”; estudiantes de semestres avanzados, quienes se distinguen por demostrar “habilidades sociales, calidez humana, facilidad de comunicación, y rendimiento académico, quienes conforman un grupo que se capacita en liderazgo, asuntos académico-administrativos, manejo de grupo, relaciones interpersonales y asuntos propios de la vida estudiantil” (Escudero, 2017, p.2) para que en función de esto logren fortalecer y potenciar el desarrollo tanto personal como académico de los nuevos estudiantes.

1. Metodología

De acuerdo con lo anterior, entonces podemos entender los objetivos de la mentoría PACE-UACH de la siguiente manera;

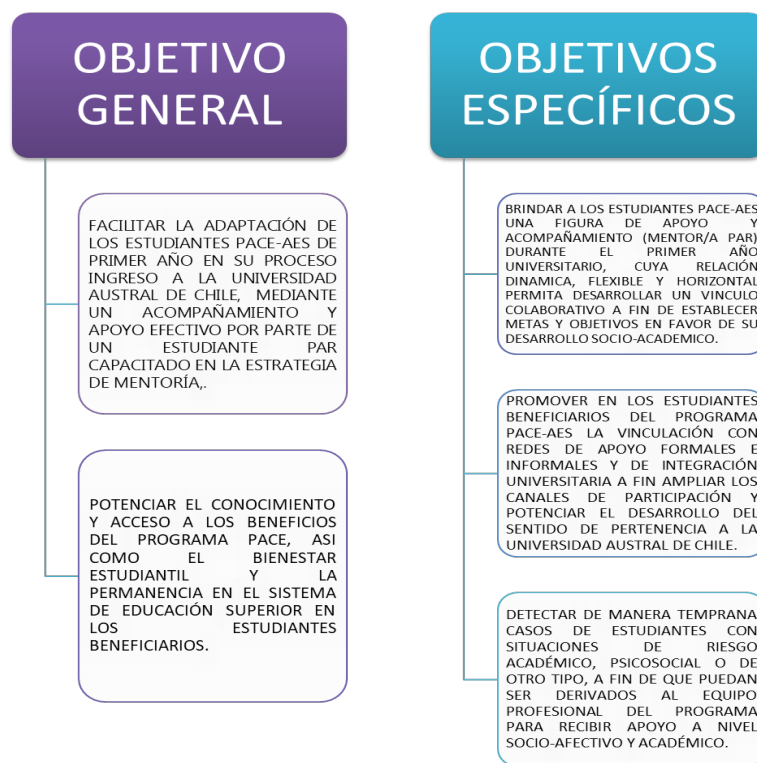


Fig.1- Objetivos asociados a la estrategia de Mentoría PACE UACH.

Esta estrategia se define en el contexto PACE-UACH como la relación estratégica, de carácter horizontal, con foco de acompañamiento y guía entre un estudiante de curso superior (Mentor) y un estudiante PACE-AES de primer año (Mentorizados), donde el primero contribuye y favorece, de manera intencional y planificada, al desarrollo de habilidades socio-académicas, potencialidades y objetivos significativos para el segundo, donde la construcción de un vínculo basado en la aceptación, respeto, calidad humana, preocupación y apoyo efectivo adquieren un rol protagónico en la interacción y consecución de metas establecidas entre ambos”. A su vez, resulta necesario agregar a esta definición que la mentoría corresponde a un cargo remunerado y dicho acompañamiento se mantiene (formalmente) solo durante el primer año de universidad de los estudiantes, por lo que el proceso debe contribuir además a fomentar la autonomía de los memorizados de manera progresiva.

La estrategia de mentoría PACE-UACH nace el año 2017, a finales del primer semestre académico. Se realiza una convocatoria abierta a través de redes sociales, docentes y estudiantes dirigida a quienes deseen participar de esta iniciativa, conformándose un equipo inicial de 10 mentores. Durante el año 2018 y 2019, se incorporan nuevos interesados conformando un equipo total a la fecha de 45 mentores y mentoras para atender una población de aproximadamente 300 estudiantes matriculados en primer año de universidad.

La mentoría se desarrolla durante todo el año académico, iniciando con la actividad de recibimiento y acogida de los estudiantes a principio del año académico, donde los mentores participan como facilitadores en las actividades realizadas a fin de integrarse y presentarse con los nuevos estudiantes para luego continuar con los procesos de contacto (se entrega nomina a cada mentor con los datos de contacto a cada estudiante a mentorizar), vinculación y acompañamiento a través del primer y segundo semestre. En el mundo universitario, la mentoría convive además con todos los eventos no planificados que pueden ocurrir, tales como; paro de actividades, manifestaciones y movimientos sociales, recalendarización de actividades, particularidades de cada facultad, etc., por lo que el esquema de funcionamiento debe ser dinámico y flexible.

1.2 Perfil del estudiante beneficiario de la mentoría PACE-UACH

Los estudiantes beneficiarios del programa PACE-UACH cuentan con características personales y experiencias de vida muy distintas entre sí, poseen distintas condiciones socioeconómicas, de origen y tanto su situación familiar como personal son un universo en sí mismo, por lo que intentar describir una síntesis aplicable a todos los estudiantes resulta una tarea compleja. Pese a lo anterior, es posible reconocer ciertos elementos comunes a la experiencia de un estudiante de primer año del programa PACE-UACH. Dichos elementos observados serán denominados como “Factores que dificultan el proceso de adaptación a la vida universitaria”, en coherencia con la evidencia empírica que ha sido recopilada a través de la experiencia en la ejecución del programa, entrevistas individuales, talleres grupales, observaciones y retroalimentación de diversas fuentes cercanas a los estudiantes (tutores, mentores, compañeros/as, docentes, etc.) y se señalan en la siguiente figura:

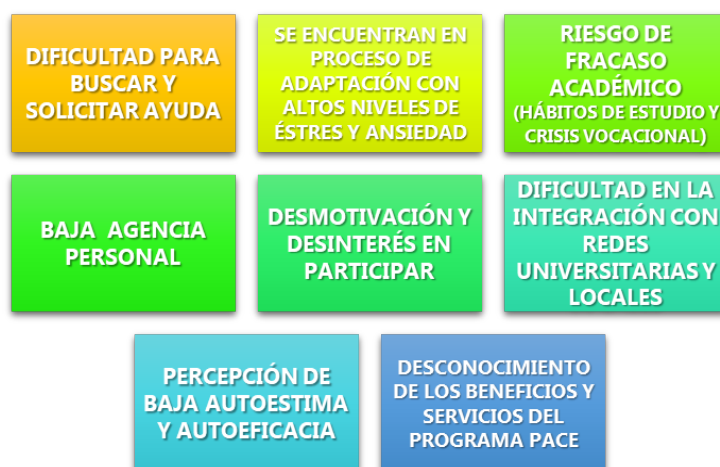


Fig.2- Factores que dificultan el proceso de adaptación a la vida universitaria de los estudiantes PACE UACH.

1.3 Perfil del Mentor PACE-UACH

Aquellos estudiantes que deseen ser mentor/a en el programa PACE-UACH, deben contar con la potencialidad de desarrollar ciertas características básicas que les permitan desempeñar este rol de una manera efectiva y en armonía con los requerimientos formales del programa y las demandas particulares de los estudiantes mentorizados. Idealmente, los mentores:

1. Organizan experiencias que promueven el desarrollo de los estudiantes a quienes acompañan, conduciéndoles hacia espacios de integración universitaria.
2. Están interesados en ayudar a otros. Están dispuestos a invertir el tiempo y el esfuerzo necesario para conocer a sus mentorizados, desarrollando un vínculo positivo con estos.
3. Están sólidamente vinculados con la universidad, es decir, se sienten mayormente satisfechos con la experiencia de vida universitaria y participan de manera proactiva y respetuosa con el entorno y la comunidad.
4. Poseen herramientas para apoyar en el desarrollo integral de las personas: sabe escuchar activamente, transmiten sus experiencias positivas y negativas asertivamente, buscan actuar con empatía hacia los demás y su actitud convierte la mentoría en una experiencia positiva y satisfactoria.
5. Cuentan con una gama visible de valores y códigos que han demostrado a través de su proceso universitario tales como competencias Sello UACH (competencias esperadas de acuerdo al perfil de cada carrera y a nivel institucional), probidad, ética, aceptación, valoración positiva de las diferencias, inclusión, solidaridad, optimismo, amistad y respeto.

1.4 Proceso de selección de Mentores PACE-UACH

La selección de los candidatos a mentor/a es uno de los pilares para el desarrollo efectivo de la estrategia de mentoría, debido a que resulta fundamental elegir a los postulantes idóneos, pues estos se relacionaran de manera frecuente y cercana con estudiantes que presentan múltiples problemáticas que van más allá de la esfera académica, resguardando así una figura de apoyo estable durante el año académico y garantizando el acceso efectivo a los servicios que otorga el programa PACE-UACH.

Este proceso es realizado a través de una convocatoria abierta, utilizando los canales de difusión disponibles para ello (afiches, página web de la universidad

y redes sociales), donde se invita a los estudiantes a partir de segundo año, a postular de esta iniciativa. Posteriormente, los interesados son convocados a una entrevista personal, llevada a cabo por los psicólogos/as del equipo socioafectivo del programa y que consta de dos instancias, tal y como se indica a continuación:

I) Una entrevista informativa para dar a conocer los lineamientos del programa PACE-UACH y socializar el documento “perfil del mentor”, a fin de clarificar junto a los postulantes las expectativas del rol, aspectos formales (pago, metas, etc.) y responder dudas o consultas.

II) Una entrevista psicológica donde se profundizan diversos aspectos de los postulantes, tales como; motivación por el rol de mentor, características de personalidad, historia de vida con foco en la experiencia universitaria, habilidades y competencias asociadas al perfil del mentor y descartar variables psicopatológicas que pudiesen interferir en el desempeño del cargo.

1.5 Formación de Mentores PACE-UACH

De acuerdo al enfoque de trabajo colaborativo horizontal utilizado en la estrategia PACE-UACH existe un compromiso explícito con los mentores y mentoras que pasan a formar parte del equipo (que incluye tanto a mentores como a profesionales), el cual se puede traducir en la noción de que estos nunca estarán solos/as realizando su trabajo y es responsabilidad del equipo socioafectivo del programa realizar una inducción adecuada y brindar, desarrollar y potenciar las habilidades y capacidades de los mentores a fin de mejorar el alcance y efectividad de dicha estrategia.

A raíz de lo anterior, es que se genera un espacio periódico de capacitación, con frecuencia mensual, llamado “Formación de Mentores”, el cual contempla la inducción en el manejo de instrumentos administrativos (llenado de nóminas, documentos, etc.) y el entrenamiento en herramientas socioafectivas específicas para la ejecución de la mentoría. Esto es llevado a cabo por el equipo de psicólogos/as del programa, siendo algunas temáticas de formación las siguientes: Intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, detección de riesgo en relación con salud física y salud mental, entrenamiento en habilidades sociales, desarrollo de la persona del “mentor” y detección de talentos en los mentorizados.

La actualización constante de temáticas relevantes a implementar en la estrategia de mentoría es fundamental para mejorar dicha acción y así mismo, a medida que se realizan las instancias de retroalimentación por parte de mentores/as y mentorizados, se pueden ir incorporando nuevas ideas y requerimientos basados en la experiencia anecdótica de ejecución. Por otro lado, es importante señalar que aquellos mentores que llevan al menos 1 año ejecutando su rol, tienen un rol activo en la inducción y capacitación de nuevos mentores en formación.

1.6 Acompañamiento profesional y asesoría hacia mentores PACE-UACH

Para el equipo de mentoría, asumir el acompañamiento y vinculación con estudiantes de primer año implica contar con apoyo y soporte constante por parte de los profesionales psicólogos del área socioafectiva del programa PACE-UACH. En este sentido, se han implementado diversas acciones que permiten garantizar el buen desempeño del rol del mentor, su autocuidado y desarrollo velando además por una intervención de calidad hacia sus mentorizados:

A) Se brinda un espacio de orientación presencial individual periódico para mentores/as en favor de resolver situaciones complejas a nivel de la mentoría el cual se mantiene abierto durante ambos semestres académicos.

B) Se crea grupo de WhatsApp, el cual se encuentra activo durante todo el año, todos los días, las 24 horas, donde se incorporan tanto a mentores/as del programa como profesionales de salud mental con el objetivo de apoyar y orientar en caso de la ocurrencia de situaciones de crisis. Así mismo, dicho grupo se utiliza como un lugar para que los mentores puedan plantear dudas, discutir casos (sin brindar datos de identificación o que puedan exponer al estudiante mentorizados) y socializar actividades que puedan potenciar la inclusión en redes universitarias tanto de mentores como mentorizados.

C) Se otorga espacio de apoyo psicológico para mentores, vía demanda espontánea, entendiendo que el ejercicio de acoger y abordar las problemáticas de otros en ocasiones puede generar un aumento del nivel de estrés emocional y otras consecuencias psicológicas como síndrome de burnout y ansiedad.

D) Se generan espacios grupales de autocuidado orientados a potenciar las herramientas de cuidado personal, catarsis y apoyo a nivel de equipo.

E) La sistematización de la información se realiza a través de bitácoras por cada estudiante derivado en las nominas entregadas a cada mentor a principios del año académico, donde se incluye la identificación del estudiante, así como antecedentes relevantes respecto a familia, salud mental y física y de adaptación universitaria (grupos de estudio, integración con compañeros de carrera, participación en actividades del programa PACE-UACH, etc.) y rescate de talentos e intereses de los estudiantes mentorizados.

4. Evaluación de la estrategia de mentoría PACE-UACH

- La estrategia de mentoría se ha implementado exitosamente en el contexto del programa PACE- UACH, generando retroalimentación positiva por parte de docentes y académicos respecto al acompañamiento realizado por el equipo de mentoría, reconociendo la importancia de esta estrategia para derivar

rápidamente a estudiantes que presenten dificultades académicas u otras.

- Los mentores han logrado detectar tempranamente en sus mentorizados distintos tipos de situaciones de riesgo: económico (no contar con recursos para mantención), familiar (dificultades relacionales, crisis familiares, etc.), socioemocionales (aislamiento, relaciones amorosas conflictivas, bajo desarrollo de competencias sociales, crisis de identidad, conducta afectiva/sexual no responsable, entre otras) académicas (ausencia de hábitos de estudio, crisis vocacional, necesidad de tutoría, etc.) salud física (mala alimentación, malos hábitos de sueño, bajo nivel de actividad física, etc. y de salud mental (indicadores de riesgo suicida, de síntomas depresivos, de ansiedad, de otras patologías de salud mental). Lo anterior ha favorecido la derivación temprana a los canales de apoyo presentes en la UACH.
- Desde la implementación de las mentorías en el año 2017 a la fecha es posible señalar mas de 700 estudiantes han podido contar con un acompañamiento a través de esta estrategia.
- Destacar la integración de nuevos mentores en el equipo de mentoría que en su primer año de universidad fueron beneficiarios de esta estrategia.
- Se da cuenta de un aporte significativo a nivel de desarrollo personal y de habilidades interpersonales por parte de quienes ejercen el rol de mentor lo que se traduce en un beneficio personal y para las acciones que ejercen como tales.
- Existen mentorizados que prefieren la comunicación vía WhatsApp, sin embargo, también existen mentorizados que buscan los espacios presenciales de encuentro y participación tanto individual como grupal.
- Se reconoce la importancia de contar con espacios de autocuidado constante y acompañamiento profesional de manera permanente. Esto se ha logrado de manera efectiva a través de la participación de psicólogo del equipo tanto en asesorías individuales, capacitaciones y grupo de WhatsApp de las mentorías (donde se encuentran agregados todos los mentores), herramienta que ha probado útil en la asesoría frente a eventos críticos, motivación hacia los mentores, contención emocional y mejora del vinculo a nivel de equipo de trabajo).
- Resulta importante en miras de potenciar la estrategia de mentoría PACE-UACH continuar sistematizando y analizando la información recopilada, pavimentando el camino para nuevas líneas de investigación al respecto.

Referencias

Álvarez, J. D., Pareja, J. M., Latorre, L., Moncho, A., Frances, J., Castillo, D. Y Frances, V. (2015). La transición hacia la Universidad: un reto para no caer en el vacío. <http://hdl.handle.net/10045/48708> (consultado el 13 de agosto de 2019)

Consejo Nacional de Educación (CNED) (2019). Resumen matricula de pregrado de educación superior. Junio 26, 2019, de INDICES Sitio web:

https://www.cned.cl/sites/default/files/principales_tendencias_de_matricula_es_2019.pdf

Consejo Nacional de Educación (CNEC). (2019). Tendencias de matrícula de pregrado educación superior. Junio 26, 2019, de INDICES Sitio web: https://www.cned.cl/sites/default/files/ppt_tendenciasindices2019.pdf

Díaz, C. (2008). MODELO CONCEPTUAL PARA LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA CHILENA. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(2), 65-86.

Escudero Vásquez, L. (2017). Entre pares nos acompañamos. *Congresos CLABES*. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1581>

Tinto, V. (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. *Revista de Educación Superior* N° 71, ANUIES, México