

# Tutorías de acompañamiento integral como promotoras de la permanencia de estudiantes que ingresan por vías inclusivas a la Universidad Alberto Hurtado.

**Línea Temática:** Prácticas de integración universitaria para la reducción del abandono.

Natalia Fernández Martínez

[paceaes@uahurtado.cl](mailto:paceaes@uahurtado.cl)

Chile Universidad Alberto Hurtado

Natalia Macho Jara

[nataliapazm.jara@gmail.com](mailto:nataliapazm.jara@gmail.com)

Chile Universidad Alberto Hurtado

## *Resumen.*

A partir del año 2017 y bajo el alero del Programa de Acceso a la Educación Superior (PACE), en la Universidad Alberto Hurtado se está implementando un modelo de acompañamiento de tutores pares, desde una perspectiva integral, conocido como Tutores de acompañamiento integral (TAI), cuyo fin es disminuir el abandono y favorecer la permanencia de un grupo de estudiantes que ingresan a través de las vías de acceso inclusivas de la Universidad.

Este tipo de acompañamiento está dirigido principalmente a estudiantes de primer año que ingresan a través de vías de acceso inclusivo: PACE y Ranking 850 (estudiantes que principalmente son primera generación en sus familias y provienen de contextos con alto índice de vulnerabilidad), y tiene por objetivo generar espacios de integración académica y social, que influyan en la motivación de los estudiantes de manera positiva, resultando en la disminución del abandono y promoviendo la permanencia en la educación superior. Además de ser a su vez, el motor del sistema de alerta temprana (SAT) que se ha ido desarrollando y mejorando estos últimos cinco semestres.

El propósito del siguiente trabajo es dar cuenta de la experiencia de acompañamiento integral del área de acompañamiento en la Educación Superior (AES) del Programa PACE, a través de los TAI y como el acompañamiento de un estudiante par de año superior promueve la permanencia, generando espacios de integración académica y social en estudiantes provenientes de contextos vulnerables y con trayectorias educativas sobresalientes.

Para fundamentar este trabajo se realizó un análisis de contenido de la información y alertas levantadas a través de las bitácoras que semanalmente los TAI realizan posterior a la sesión de tutorías y en las que se identifican: los temas tratados, las dificultades presentadas por los estudiantes, las soluciones planteadas y un breve desarrollo de la dificultad percibida. Las bitácoras semanales son el motor del SAT y han permitido hacer un monitoreo de las situaciones que los estudiantes van vivenciando en el proceso de integración académica y social, acompañados por sus TAI. Para complementar la información recogida a través de las bitácoras, se revisaron los resultados de las evaluaciones que los estudiantes han realizado al finalizar su primer año y en las que dan cuenta de la importancia que el acompañamiento TAI tiene para ellos.

Durante el año 2018 se realizaron un total de 637 bitácoras y en el presente año se han revisado 657 bitácoras, lo que responde a un aumento del número de estudiantes PACE matriculados y por ende el aumento de los TAI. Las principales dificultades percibidas por los TAI son: problemáticas de integración académica (comprensión de textos académicos y en asignaturas disciplinares específicas) y de integración social (dificultades en las relaciones interpersonales con compañeros de carrera y valorización de la vida universitaria extra académica para promover una integración social).

Se puede concluir con este trabajo que el perfil de los tutores pares que acompañan a estudiantes que ingresan por vías de acceso inclusivas, debe ser un perfil flexible e integral. La motivación que logran transmitir a los estudiantes que acompañan, permite no solo colaborar en la integración académica y social, sino que eventualmente influiría en promover la idea de permanecer en la ES, disminuyendo el abandono.

Este trabajo contribuye en la valorización de la labor que los TAI realizan, aportando en disminuir tasas de abandono, principalmente en estudiantes que ingresan a la Educación superior siendo primeras generaciones o proviniendo de contextos históricamente vulnerados.

**Descriptor o Palabras Clave:** Tutores Pares, Integración Académica, Integración Social, Abandono, Permanencia.

## 1. *Introducción*

PACE busca promover la equidad en el acceso mediante mecanismos que contrapesen el sesgo socioeconómico existente en los requisitos académicos, facilitando el progreso y titulación de los estudiantes que ingresan a la educación terciaria a través de acciones permanente de acompañamiento y apoyo (Términos de referencia, 2019). PACE es implementado por el Ministerio de

Educación (MINEDUC) en colaboración con 31 instituciones de Educación Superior (IES) de Chile, desde el año 2015.

Su objetivo general es asegurar la preparación de estudiantes de sectores vulnerables (en los dos últimos años de educación secundaria) para participar del Programa, el acceso y acompañamiento de los estudiantes PACE que resulten habilitados y que se matriculen en alguna de las IES en convenio, con miras a lograr la titulación de estos.

Entre sus objetivos específicos están el permitir el acceso a la ES de estudiantes destacados en la educación secundaria, provenientes de contextos vulnerados, mediante la realización de acciones de preparación y apoyo permanentes, y asegurar cupos adicionales a la oferta académica regular por parte de las IES participantes; y además, facilitar el progreso y retención de los estudiantes que acceden a la ES gracias al Programa, a través de actividades de acompañamiento a desarrollarse por dos años.

Para lograr estos objetivos, las IES deben diseñar diversas estrategias de acompañamiento, tanto en la educación secundaria como en el ingreso a la E.S. En la UAH, las acciones de acompañamiento a estudiantes de primer y segundo año, que ingresan por vías inclusivas, son responsabilidad del componente Acompañamiento en la Educación Superior (AES).

AES cuenta con un equipo de profesionales que articulan acciones desde los subcomponentes de acompañamiento académico y psicoeducativo. Además, desde el año 2017 que un equipo de tutores pares, conocidos como Tutores de Acompañamiento Integral (TAI) acompañan a los estudiantes durante su primer año, con un foco en la transición a la ES, generando espacio de integración académica y social, que influyan en la motivación de los estudiantes de manera positiva, promoviendo la permanencia.

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, vocacional e integración a la vida universitaria (Fernández, N., Alvarado, C., Barría, G., Macho, N., 2017)

El trabajo sistemático de los TAI se refleja semanalmente en las bitácoras que ellos realizan a través de un cuestionario *Google forms*. La información que reportan las bitácoras ha permitido desarrollar un sistema de alerta temprana (SAT). Estas bitácoras son revisadas y sistematizadas semanalmente por una encargada SAT, quien genera reportes, a través de un informe de alertas al

equipo AES. Se extrae semanalmente de las bitácoras: la asistencia de 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 dos veces al semestre, antes de las evaluaciones más importantes), las principales problemáticas y necesidades que presentan los estudiantes, entre otros elementos que van surgiendo (Fernández, N., Barría, G., Macho, N., 2018), como las soluciones que los mismos TAI ofrecen a sus estudiantes y, en algunos casos, un breve desarrollo de la dificultad percibida.

## 2. Desarrollo.

El trabajo de análisis y sistematización de las bitácoras ha permitido al equipo ir evidenciando la importancia institucional que los TAI, en pro de promover la permanencia, tienen en relación a este grupo de estudiantes, quienes, al provenir de contextos vulnerados y en su mayoría, ser primera generación, tienen mayor probabilidad de abandonar tempranamente la ES. De acuerdo a lo que señala Canales y de los Ríos (2009), las principales causas de deserción y/o abandono en la ES de estudiantes de contextos vulnerables son: económicas, socio culturales y motivacionales, porque las expectativas de los estudiantes no están suficientemente asentadas, lo que genera baja motivación y satisfacción por la carrera.

Promover la permanencia de los estudiantes, y cumplir con el mandato de MINEDUC que es *facilitar el progreso y retención de los estudiantes que acceden a la ES gracias al Programa*, es mirar las principales causas de abandono. De acuerdo a la experiencia desde el año 2017, entre los modelos teóricos explicativos que ayudan a comprender el abandono, el modelo de adaptación se ajusta a la realidad de los estudiantes PACE. Este modelo señala que el abandono se produce debido a una insuficiente adaptación e integración del estudiante en el ambiente escolar y social de la enseñanza universitaria (Cabrera, L. Tomás, J, Álvarez, P y González, M 2006). En este sentido, los TAI se transforman en sujetos de referencia, cuando no hay experiencias previas en la ES, como ocurre en las familias de estudiantes PACE, en este sentido, podemos definir al compañero tutor como un estudiante veterano que, a partir de su experiencia, facilita el proceso de aprendizaje a otros estudiantes que se incorporan a la vida universitaria, ayudándoles a clarificar sus objetivos, a conseguir las metas que se han planteado, a resolver dudas relativas a la enseñanza, a encontrar fórmulas para mejorar el aprendizaje y a acortar el camino en la resolución de problemas (Álvarez, P y González, M., 2005)

La revisión de las bitácoras generadas por los TAI permitió identificar que las acciones de integración académica y de integración social, fueron las más requeridas por los estudiantes durante su primer año. A través del análisis de contenido de cada una de las bitácoras, se logró identificar características específicas, las que fueron sistematizadas y organizadas en 3 grupos: a) Dificultades de integración académica, b) Dificultades de integración Social y c) Dificultades personales graves.

### 3. Resultados.

La experiencia acumulada durante el año 2017 y 2018, tanto en las sesiones de tutorías, como en el registro en las bitácoras, su posterior lectura y análisis, permitió realizar algunos cambios significativos para el 2019, siempre visualizando un posible aumento del número de estudiantes y de TAI.

Durante el año 2018, se revisaron un total de 637 bitácoras, 401 corresponden a encuentros realizados y 236 cancelados (y re agendados posteriormente). De la lectura y posterior sistematización de las bitácoras, se identificaron dos complejidades en el instrumento: en la sección sobre **“dificultades”** donde a los TAI se les preguntaba **“¿Qué problema, dificultad o necesidad presentó el grupo ¿cuáles presentaron de manera individual?”**, y posteriormente, **“¿Cómo los ayudaste a resolver esta dificultad?”**, no existía una oferta de categorías previas, lo que se traduce en respuestas abiertas para ambas preguntas.

Para dar una solución, se realizó un cambio en esta parte de la bitácora, y se generaron categorías que desprenden de la experiencia 2017 y 2018. En ambos casos fue necesario hacer una lectura sistemática de cada una de las bitácoras, con énfasis en esta sección, para recoger información relevante para ambas preguntas, que tuvieran características específicas, que permitieran generar opciones de respuesta y cerrar ambas preguntas.

Cada pregunta desprendió una serie de opciones, que se repetían entre los TAI y en ambos años. Es decir, para cada dificultad se asoció una o más soluciones, lo que permite por una parte sistematizar mejor las respuestas de la bitácora y unificar las respuestas y soluciones para las dificultades que los estudiantes van presentando. Todas las nuevas modificaciones fueron incorporadas en el modelo de bitácoras 2019.

Para el análisis se han considerado las bitácoras del primer semestre de 2019. Durante este periodo se analizaron 654 bitácoras, de las cuales 464 corresponden a encuentros realizados con éxito y 190 tutorías canceladas y/o re-agendadas.

Es a partir de lo anterior que el primer semestre (marzo-julio 2019), los tutores identificaron 369 dificultades expresadas por los estudiantes que acompañan en las sesiones de tutorías. En la siguiente tabla se presentan las principales dificultades reportadas por los TAI:

**Tabla 1**

Tipo de dificultad	Total
Integración Académicas	283
Integración Social	84
Dificultades personales graves	2
TOTAL	369

Es importante señalar que el equipo de tutores es acompañado quincenalmente, en reuniones de formación continua, por el equipo de profesionales AES y la tutora de tutores, quienes entregan lineamientos y herramientas para abordar las dificultades que los estudiantes presentan. A partir de las dificultades identificadas, los TAI deben proponer soluciones o estrategias que fomenten la integración académica y social, como se presenta a continuación:

- **Integración académica**, cuyo objetivo es ayudar a los estudiantes PACE a transitar de ser estudiantes pasivos, receptores y reproductores de información, a ser estudiantes activos, motivados académicamente, críticos y autorregulados en su aprendizaje (trabajar a través de la consecución de metas). Entre las soluciones y ayudas que los TAI presentan a sus estudiantes, se realizó la siguiente clasificación:

a) **Establecen objetivos:** Una de las primeras dificultades con las que se encuentran los TAI es que los estudiantes se agobian tempranamente con la cantidad de actividades, materias y evaluaciones. Para ayudar a disminuir la ansiedad que esto les provoca, proponen a los estudiantes objetivos y metas a corto plazo que les permitan organizar el trabajo del semestre con miras a un trabajo anual.

b) **Construyen un ambiente adecuado para el intercambio de conocimientos:** Los tutores se enfocan en realizar sus sesiones de tutorías en contextos de aprendizaje amenos y cómodos para el estudiante, además de ir presentando a los estudiantes diversos espacios de estudio y trabajo con los que dispone la Institución (como Bibliotecas, salas de estudios, salas de tutorías). En este sentido, los TAI cuentan con una sala exclusiva de tutorías lo que fortalece el espacio.

c) **Aportan con técnicas para la gestión del tiempo:** Una de las grandes dificultades que los estudiantes experimentan durante el primer semestre en la Universidad se refiere al manejo del tiempo. En entrevistas individuales realizadas por el equipo a los estudiantes a mediados de semestre, un número importante señala que se han visto en la obligación de aumentar las horas de estudios, lo que no les permite realizar otras actividades.

Para dar una solución efectiva a esta dificultad, los TAI recibieron en su etapa de formación inicial una profundización en herramientas que ayuden con la gestión del tiempo. Es un tema recurrente en las bitácoras, debido a que deben ir haciendo ajustes razonables en la medida que el semestre avanza:

*“Trabajamos gestión del tiempo a través de un planner mensual, semanal y diario, donde organizamos cada una de las actividades que deberá desarrollar.”*  
(Tutora de Psicología)

**d) Búsqueda de ayuda necesaria:** Se comprende esta estrategia, como aquella en donde el estudiante es capaz de manifestar lo que necesita en el espacio de tutoría, manifestándolo de manera discursiva, transformándose así el espacio de tutoría como fundamental para que se puedan co- construir espacios de aprendizaje tanto para un sujeto como para el otro. Como señala Cabrera (2017) es necesario dejar de transmitir a otros conocimientos como si fueran mentes vacías sin aprendizajes previos, sino que se debe considerar al estudiante como un sujeto activo que posee diferentes maneras de aprender y construir conocimiento, y en donde el estudiante desarrolle motivación y proactividad en su desarrollo cognitivo y donde el tutor sea quien aporte desde su experiencia previa, conocimientos nuevos en un espacio de reconstrucción. La proactividad del estudiante frente a sus necesidades y la solicitud de ayuda permite que se vaya transformando en un gestor de su quehacer y a la vez que se vaya integrando de manera positiva a las comunidades de aprendizaje.

*“Las estudiantes tienen problema con Introducción a la Microeconomía, es una asignatura que les ha costado bastante y en la cual tienen muy bajas calificaciones. La solución entregada fue desde mi experiencia en la universidad y tips de estudios, además, alentar a las chicas para que agenden mentorías con el profesor de microeconomía.”*  
(Tutora de Ingeniería Comercial)”

En el caso de las dificultades de integración social y las soluciones propuestas por los TAI:

- **Integración social**, la entenderemos como el nivel de desarrollo y frecuencia de las interacciones positivas con los iguales y el profesorado, y el grado de participación en actividades extracurriculares (Tinto, 1975). Para promover la integración social, los TAI fueron planteando las siguientes estrategias:

**a) Realización de encuentros (tutorías) en otros espacios no académicos:** Esta estrategia se caracterizó por la planificación por parte de los tutores de las sesiones de tutoría fuera del espacio tradicionalmente universitario, colaborando en el desarrollo del capital cultural objetivado, el cual se refiere a la búsqueda de espacios físicos para llevar a cabo sesiones de estudio y/o desarrollar espacios de dispersión (Bourdieu, 1998). Se destacan jornadas de encuentro con los estudiantes en centros culturales de Santiago, bibliotecas externas a la Universidad y recorridos por barrios patrimoniales, todo lo anterior con el fin de que los estudiantes puedan conocer

otros espacios que puedan ser de utilidad para su formación como futuros profesionales.

*“Con la estudiante decidimos una vez al mes realizar los encuentros de tutorías fuera de la Universidad, para desarrollar nuestro capital cultural y así presentarle nuevos espacios extra-universitarios, pero muy importantes.”*

(Tutor de Ingeniería Comercial)

**b) Apoyo desde la experiencia tutorial:** En este sentido, se valoran las experiencias y vivencias que permitan al estudiante comprender lo que significa el paso por la Universidad, con el propósito de disminuir estados de aflicción de los estudiantes, principalmente por la relación con sus coordinaciones académicas, docentes o profesionales de la institución. Entre los ejemplos de uso de experiencias se destacan aquellos que ayudan a los estudiantes a comprender como se desarrollan las relaciones interpersonales al interior de la carrera y/o unidad académica.

**c) Acompañamiento y derivación a profesionales del equipo AES:** Esta estrategia es ampliamente utilizada por los TAI y se lleva a cabo principalmente cuando en el encuentro de tutoría se identifican problemáticas personales, emocionales, de integración social e institucional complejas y que escapa a los límites del trabajo TAI. Es por lo anterior, que esto es reportado por el TAI al equipo AES, para una posterior derivación profesional si la situación lo amerita.

Respecto a cómo los estudiantes perciben el trabajo de los TAI, se aplicó una evaluación del acompañamiento recibido durante el primer semestre. Para la evaluación de los TAI se consideraron tres dimensiones: Responsabilidad frente a las tutorías, planificación y diseño; Comunicación fluida, constante y respetuosa; Inserción a la vida universitaria: conociendo la UAH. La evaluación se puntúo de 1 a 5, obteniendo un promedio de 4.73 en las respuestas.

Dentro de los comentarios realizados por los estudiantes respecto al acompañamiento ejecutado por los TAI durante el primer semestre, se destacan la preocupación constante, la disponibilidad a la hora de atender a dudas y por sobre todo vincularse desde la horizontalidad.

#### 4. Conclusiones:

El trabajo del equipo AES y de los TAI tiene una alta cuota de reflexión y co-construcción del acompañamiento que los estudiantes PACE reciben. Es por lo mismo, que el perfil de los tutores pares que acompañan a estudiantes que ingresan por vías de acceso inclusivas, debe ser un perfil flexible e integral, y a su vez, deben ser acompañados sistemáticamente por un equipo de profesionales.

Los TAI han logrado transmitir motivación a los estudiantes que acompañan, lo que ha permitido promover la idea de permanecer en la ES, a través de las



acciones que generan para colaborar con la integración académica y social, aportando a la disminución del abandono temprano.

Asimismo, los TAI se han transformado en terceros que orientan y acompañan a los estudiantes que ingresan vías inclusivas, en sus determinados procesos durante el primer año de ingreso a la educación terciaria. Es a partir de esto que los TAI son actores fundamentales del programa PACE, puesto que son capaces de levantar necesidades, preocupaciones y problemáticas a partir de los diferentes encuentros con los estudiantes a quienes acompañan y así permitir generar derivaciones oportunas para promover acciones que logren que el acompañamiento que reciban los estudiantes durante el ingreso a la ES sea acorde y adecuado a las dificultades que van experimentando.

## 5. 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

Bourdieu, P. (1998). *Capital cultural, escuela y espacio social*. México: Siglo XXI editores. Recuperado de: <https://detemasytemas.files.wordpress.com/2012/05/capital-cultural-escuela-y-espacio-social.pdf>

Cabrera, L., Tomás, J., Álvarez, P. y Gonzalez, M. (2006). El problema del abandono de los estudios universitarios. *RELIEVE*, v. 12, n. 2, p. 171-203. [http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2\\_1eng.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_1eng.htm)

Cabrera-Murcia, E.P. (2017). *Manual para ayudantías: Construyendo aprendizaje activo entre pares en educación superior*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado.

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>

Fernández, N., Barría, G., Macho, N., (2018). 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.  
Recuperado de: <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1633>

Hernández-Pina, F., Rosário, P., & Cuesta Sáez de Tejada, J. D. (2010). Impacto de un programa de autorregulación del aprendizaje en estudiantes de Grado. *Revista de Educación*, 353, 571-588.

MINEDUC, Términos de referencia, Programa PACE. (2019)

Tinto, V (1975). Dropout From Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research, *Journal of Higher Education*. N° 45: 89-125