

## Acompañamiento virtual en un sistema de tutoría presencial

**Línea Temática 2:** Articulación de la educación superior con las enseñanzas medias.

Gabriela Cecilia Zárate Montalvo

[gabyz15@hotmail.com](mailto:gabyz15@hotmail.com)

Peru

Instituto de Educación Superior CERTUS

### *Resumen.*

Tinto (1989) define la deserción desde una perspectiva individual y hace énfasis en la importancia de las metas y propósitos que tienen las personas al incorporarse a la educación superior, ya que ello estará muy relacionado a las intenciones del estudiante durante su permanencia en la institución. Además, menciona que la meta puede no estar clara para el estudiante que inicia los estudios superiores y/o cambiar durante el trayecto académico. Así mismo, el autor indica que un periodo crítico durante la trayectoria académica del estudiante es el de la transición entre la educación básica regular y la superior, que surge inmediatamente después del ingreso a la institución de estudios superiores y enfatiza el primer semestre de estudios, especialmente las seis primeras semanas de clases, como una etapa en donde el estudiante podría tener las mayores dificultades de la etapa de educación superior en el intento de adaptarse a ella.

El propósito del presente trabajo es mostrar nuevas tendencias para el acompañamiento y orientación de los estudiantes que acceden a la educación superior, evidenciar la importancia de brindar soporte y apoyo especializado desde nuevas rutas, ya que entendemos que la era digital ha revolucionado la forma de comunicarnos, de relacionarnos con amigos y personas del entorno en el que nos desenvolvemos y también ha generado nuevas vías y formatos de interacción. Por tal razón, se ha implementado el acompañamiento virtual como una de las estrategias que contempla el sistema de tutoría para estudiantes matriculados en modalidad presencial y es una estrategia efectiva para la orientación inmediata. El acompañamiento virtual lo realizan psicólogos especializados en el ámbito educativo y que exclusivamente atienden a estudiantes de primer semestre de estudios, se realiza de manera individual y con el fin de contribuir con la adaptación exitosa del estudiante al sistema de educación superior. Esta estrategia nos permite brindar orientación especializada, fomentar la interacción inmediata y generar altos niveles de

satisfacción en el estudiante debido a las nuevas rutas de comunicación utilizadas.

La estrategia de acompañamiento virtual nos ha permitido alcanzar aproximadamente al 22% de estudiantes del total de la población del primer semestre de estudios. La atención ha sido individual y focalizada en aquellos estudiantes identificados en riesgo de deserción y la intervención ha sido durante todo el primer semestre de estudios. El sistema de tutoría muestra resultados favorables respecto a la permanencia de la cohorte 2019 – 1, la cual ha sido intervenida en comparación con las que no, en años anteriores y resalta al acompañamiento virtual como un medio eficaz y que potencia la tutoría presencial. Se concluye que el acompañamiento oportuno contribuye al proceso de adaptación del nuevo estudiante a la etapa de educación superior. Además, el empleo de vías virtuales para la interacción con estudiantes permite un mayor alcance para la intervención.

Este trabajo contribuye a la comunidad educativa como una estrategia para potenciar la intervención presencial en estudiantes iniciales. Además, constituye una buena práctica, la cual considera las nuevas tendencias de interacción y relaciones sociales.

**Descriptor o Palabras Clave:** Educación Superior, Tutoría Virtual, Permanencia Estudiantil, Deserción.

## *1. Introducción.*

Actualmente en el Perú, 4 de cada 10 egresados de educación secundaria accede a la educación superior, 3 a la universitaria y 1 a la técnica, sin embargo estas cifras se vuelven aún más críticas durante el primer año de estudios superiores, ya que cerca del 27% de estudiantes que ingresan a la educación superior en el Perú abandonan su carrera en el primer año de estudios y esta cifra podría aumentar hasta un 60% si nos referimos a los alumnos que no terminan la carrera profesional.

Actualmente, el Instituto de Educación Superior CERTUS tiene 25,000 estudiantes en sus 11 sedes a nivel nacional y 05 carreras de negocios, como institución de prestigio y que busca brindar una educación de calidad, considera importante desarrollar estrategias que dirijan a mejorar los índices de permanencia, por tal motivo se ha implementado un Sistema de Tutoría y Acompañamiento dirigido a los estudiantes de primer ciclo, inscritos en modalidad presencial, de todas las carreras y sedes, este sistema contempla una serie de estrategias presenciales y es potenciado con un centro de acompañamiento virtual, en donde el staff de psicólogos especializados en el ámbito educativo, brindan orientación permanente en temas socioemocionales que requieran los

estudiantes en el proceso de adaptación a la etapa de formación superior, a fin de velar por la permanencia satisfactoria del nuevo estudiante, contribuyendo con su formación integral, la cual se manifestará en su éxito personal y profesional.

La Federación Europea de Asociaciones de Psicología (EFPA, 2001), propone que las consideraciones éticas de la práctica profesional de la psicología son exactamente las mismas si ésta se realiza de manera “presencial” como “a distancia” (haciendo uso de internet o de algún otro medio indirecto). Además contempla que las intervenciones psicológicas a distancia, son un complemento de las sesiones presenciales.

Por otra parte, Barberà (2006) menciona que una tutoría de calidad considera necesario formalizar un plan que guíe al alumno a lo largo de su formación profesional, tanto en ambientes de presencialidad, como a distancia. Dicho plan debe incluir los siguientes criterios: planificación, presentación de la información, participación, interacción, seguimiento y valoración, dominio de la tecnología, capacidad de respuesta, colaboración tutorial y tiempo de carga del tutor.

A través del staff de psicólogos, especializados en permanencia estudiantil y como parte de las estrategias del Sistema de Tutoría para estudiantes inscritos en modalidad presencial, se brinda acompañamiento, seguimiento y oportuna orientación psicológica a estudiantes que cursan el primer ciclo, a través de medios virtuales (comunicación telefónica, chat, entre otros).

Esta modalidad de acompañamiento está dirigido a estudiantes que han sido identificados por el tutor presencial y que presentan dificultades que podrían poner en riesgo su permanencia, el fin es que los estudiantes identificados puedan recibir orientación permanente, ágil y rápida. De igual manera se atiende a aquellos estudiantes que de manera voluntaria solicitan la orientación. Entre los principales motivos de atención se encuentran los siguientes:

Tabla 1. Principales motivos para el acompañamiento virtual

<b>Categorías</b>	<b>Sub categorías</b>
<b>1. Dificultades académicas o de aprendizaje</b>	- Dificultades leves en la concentración
	- Dificultades en hábitos de estudio
<b>2. Dificultades Sociales</b>	- Dificultades para realizar actividades en grupo
	- Dificultades para relacionarse con sus pares
	- Dificultades para hablar en público
<b>3. Potenciar</b>	- Organización y planificación del

<b>Competencias</b>	tiempo.
	- Trabajo en equipo
	- Presentaciones efectivas
<b>4. A Solicitud Del Estudiante</b>	

Al iniciar el acompañamiento, se identifica que la necesidad es únicamente de orientación socioemocional o de aprendizaje, se establecerá la frecuencia de comunicación para brindar el soporte oportuno, si se identifica que la necesidad es mayor y requiere la intervención presencial, se derivará el caso con el psicólogo de la sede y si por el contrario la orientación fuese de otra naturaleza, como procesos administrativos, se derivará con el área responsable y se hará seguimiento a la oportuna intervención. El acompañamiento puede tener frecuencia diaria, interdiaria o semanal, según el caso y lo acordado con el estudiante en el primer contacto realizado.

#### 4. Resultados

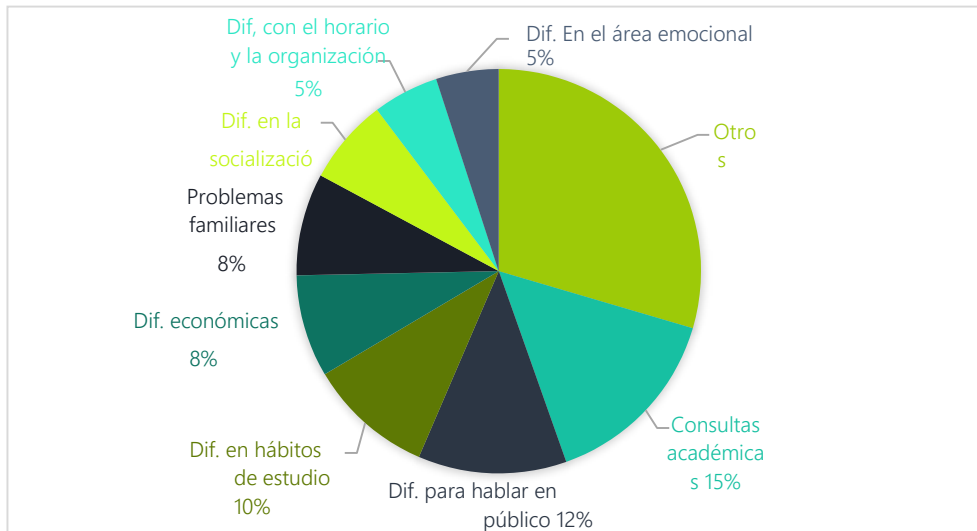
La estrategia de acompañamiento virtual ha sido implementada desde el año 2019 y durante el periodo 2019 – 1 alcanzó atender a 1,867 estudiantes que representa el 22.18% necesidades específicas. Los detalles de las atenciones se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2. Alcance de estudiantes de primer ciclo atendido por el Centro de Acompañamiento Virtual

<b>Logro de atenciones para el 1er ciclo del periodo 2019-1 - según turno</b>			
<b>Turno</b>	<b>Total alumnos</b>	<b>Total atendidos</b>	<b>% de alumnos atendidos</b>
<b>Mañana</b>	3125	424	13.57%
<b>Tarde</b>	2583	226	8.75%
<b>Noche</b>	2708	1217	44.94%
<b>Total</b>	<b>8416</b>	<b>1867</b>	<b>22.18%</b>

Entre los principales motivos de orientación al estudiante de primer ciclo durante el periodo 2019 – 1, encontramos que las consultas académicas y de adaptación a los procesos de la institución ha sido la que mayor demanda ha tenido, además el 12% de los casos atendidos fueron para brindar soporte a dificultades para hablar en público, el 10% a dificultades en hábitos de estudio, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Casuística de las atenciones a estudiantes del Centro de Acompañamiento Virtual



## 5. Conclusiones.

Esta estrategia nos permite brindar orientación especializada, fomentar la interacción inmediata y generar altos niveles de satisfacción en el estudiante debido a las nuevas rutas de comunicación utilizadas.

La orientación psicológica en medios virtuales es una estrategia eficaz para el ámbito educativo, sobre todo en procesos de transición y adaptación, como lo es el inicio de la etapa de educación superior.

El acompañamiento especializado a estudiantes que inician la formación profesional promueve la adaptación exitosa esta etapa.

Quiero agradecer al gran equipo del Instituto de Educación Superior CERTUS y de manera muy especial al staff de psicólogos del área de Acompañamiento Virtual por la excelente labor y compromiso con la formación integral de sus estudiantes.

## 7. Bibliografía

European Federation of Psychologists Associations (EFPA) (2001). The provision of psychological services via the Internet and other non-direct mean. <http://www.efpa.be>

BARBERÀ, Elena (2006) Los fundamentos teóricos de la tutoría presencial y en línea: una perspectiva socio- constructivista. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/213198579/Fundamentos-Tutoria-Barbera>

Tinto, Vicent (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. México. Recuperado de [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista71\\_S1A3ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista71_S1A3ES.pdf)