

Transformaciones en pos de la inclusión: experiencia(s) de evaluación y sistematización de programas de tutoría entre pares.

Línea Temática: 5. Políticas nacionales y gestión institucional para la reducción del abandono- Gestión Institucional en relación con la reducción del abandono.

Pablo Gómez pablo.gomez.f@uchile.cl Chile Universidad de Chile

Resumen.

La ponencia propone observar críticamente los procesos de elaboración e implementación de las estrategias de sistematización y evaluación de los dispositivos de acompañamiento, cuyo objetivo es la favorecer la permanencia de las y los estudiantes en la universidad. Los procesos de (re)diseño y (re)elaboración de la estrategia de evaluación, en base a los resultados y hallazgos que genera respecto al monitoreo del cumplimiento de los objetivos para el acompañamiento estudiantil, evidencian y exponen las transformaciones institucionales que son necesarias para promover condiciones de inclusión tanto para los contextos formativos como para las labores de gestión y administración institucional de los mismos dispositivos. Es decir, el proceso de sistematización y evaluación de los programas de acompañamiento tutorial, no solo permite la mejora continua de los dispositivos, sino que también visibilizan nudos críticos de la cultura institucional y cotidiana que estarían obstaculizando los avances y/o transformaciones en pos de contextos inclusivos. Lo anterior, también se debe a que la propia estrategia de evaluación se ve retroalimentada por los hallazgos y resultados de la reflexión en torno al quehacer de los programas, dado que además de visibilizar nuevas dimensiones de interés, indican la necesidad de promover reflexiones y aprendizajes institucionales desde la experiencia estudiantil, es decir, considerando al estudiante al centro al momento de valorar/evaluar la pertinencia o funcionamiento de los dispositivos dispuestos a su apoyo. La reflexión promueve pensar la estrategia de evaluación como un espacio de disputa en torno a diversas perspectivas que pretenden no solo transformar el quehacer administrativo de los programas, sino que también promover cambios institucionales en pos de la inclusión.

Descriptor o Palabras Clave: Evaluación; Sistematización; Mejora Continua; Programas de Inclusión; Tutoría entre Pares.

Contexto

En el marco del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI UCH 1501), titulado “*Transformando la formación de Pregrado de la Universidad de Chile a través del fortalecimiento de la cultura de excelencia y de valoración de la diversidad*”, se instala la necesidad por sistematizar y evaluar los resultados de los dispositivos institucionales

implementados para el acompañamiento de la comunidad estudiantil en su proceso de inserción a la vida universitaria.

Bajo ese contexto, es que el Departamento de Pregrado incentiva la implementación de procesos de evaluación en torno al funcionamiento y operación de cada uno de sus dispositivos de acompañamiento. De esta forma la Unidad de Aprendizaje (espacio institucional que tiene por responsabilidad el apoyo y acompañamiento a las trayectorias formativas de las y los estudiantes) motiva, en un primer momento, la sistematización de documentos e informes que permitieran generar una ruta de acción respecto al nuevo proceso de evaluación, con ello definiendo objetivos, actores a involucrar, y la finalidad de los resultados.

Los programas de tutoría entre iguales o entre pares, Tutoría Integral Par (TIP), y el programa Lectura, Escritura y Oralidad Académicas (LEA), que en ese entonces (2017) llevaban cuatro años de operación, habían estado en un proceso colaborativo con los demás actores institucionales de la comunidad universitaria con la intención de legitimar la labor y responsabilidad de la institución por generar condiciones e implementar acciones por la permanencia de las y los estudiantes que ingresan a su primer año académico en la universidad. Ambos programas focalizan su labor en las y los estudiantes que ingresan por vías alternativas de selección, denominadas vías espaciales de admisión o vías de equidad en la admisión. Preferentemente quienes postulan a la universidad por dichas vía, provienen de contextos vulnerabilizados, donde el derecho a la educación de calidad le ha sido negado por su posición en la estructura social.

Posterior al movimiento estudiantil chileno, en el año 2011, las universidades chilenas implementaron diversos dispositivos para el acceso equitativo a la educación superior, tanto en términos económicos, a través de becas, como a través de dispositivos de acompañamiento. Estos últimos, constituyen propuestas innovadoras que tienen por objetivo incidir en los procesos de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes, propiciando condiciones de equidad e inclusión para las experiencias formativas.

La valoración de la diversidad como condición para la calidad educativa involucra, no solo la generación de una institucionalidad en el marco de parámetros y estándares de inclusión, sino que también, en miras de mejora y transformación, implica diseñar estrategias de evaluación y retroalimentación de prácticas e interacciones, sobre todo en espacios que propician condiciones de inclusión y equidad educativa.

A partir del proceso de sistematización, y la revisión de literatura especializada, se comprende que los programas de acompañamiento tutorial constituyen objetos de evaluación complejos, cuyo funcionamiento, efectividad y eficiencia no son posibles de medir únicamente a través de la percepción de satisfacción y valoración de los/as estudiantes participantes. Lo anterior, requiere incorporar al proceso de evaluación la participación de diversos actores, por lo mismo recuperar impresiones y percepciones, sobre todo de los demás actores involucrados, se vuelve un ejercicio insoslayable. La

experiencia de los actores institucionales y “beneficiarios/as” comienza a posicionarse como una necesidad institucional para poder promover transformaciones.

Objetivos Generales.

El proceso de diseño y conformación de la estrategia de evaluación constituye en sí mismo un objeto de reflexión e investigación, dado que no debiese ser pensado como un procedimiento meramente técnico, en el que se tenga como objetivo indicar exclusivamente datos sobre cobertura, satisfacción y percepciones. La estrategia de evaluación, al igual que demás procesos vinculados a la gestión y administración, tales como implementación, funcionamiento y/u operación administrativa, formativa y organizacional, constituyen espacios de disputa y reflexión, cuyo objetivo, en este caso de la sistematización y la evaluación de prácticas institucionales, otorgar orientaciones críticas respecto al quehacer institucional.

En el marco de temáticas de inclusión, la sistematización de prácticas y evaluación, tanto con enfoques de procesos como de resultados, obtiene relevancia dado que permite problematizar las acciones destinadas a la generación de condiciones educativas para la valoración de la diversidad. Desde perspectivas críticas, los procesos de sistematización y evaluación, otorgan reflexiones importantes a las organizaciones para el devenir de los dispositivos institucionales para el acceso o permanencia en educación superior, principalmente, por recoger las experiencias situadas, tanto de la comunidad estudiantil como funcionarios y actores institucionales involucrados.

En base a lo anterior, la propuesta asume que las experiencias, tanto del programa como de los actores, forman parte de la base para evaluar los dispositivos institucionales al momento de “medir” permanencia, por lo que la construcción y consolidación de una estrategia de evaluación bajo principios de inclusión obedece de un proceso de auto-reflexión, donde se pone en tensión también los supuestos y metodologías con las cuales se implementan acciones para la evaluación de los programas.

Es por lo anterior que el objetivo principal de la presente reflexión será evidenciar que los distintos resultados y hallazgos de los procesos de evaluación incidieron no solo para el funcionamiento y operación de los programas, sino que además promovieron cambios y transformaciones en pos de condiciones de inclusión del propio quehacer institucional. El proceso de consolidación institucional de los actuales “Programas de Acompañamiento Tutorial”, fruto de la articulación del programa “Tutoría Integral Par” y programa “Lectura, Escritura y Oralidades Académicas”, también forma parte de un proceso de consolidación de la estrategia de evaluación para programas de tutoría entre iguales, promoviendo la transversalización de la perspectiva inclusiva

Líneas Teóricas.

Recogiendo los aportes y reflexiones sistematizadas por Rafael Carballo (1996), apoyado por el modelo contexto, entrada (input), proceso y producto (CIPP) de

Stufflebeam y Shinkfield (1989), el proceso de evaluación debiese considerar al menos cuatro factores para la evaluación de programas de intervención tutorial:

1. Expectativas y necesidades de los actores involucrados/as.
2. Objetivos y metas explícitas (e implícitas).
3. Procesos de operación y funcionamiento.
4. Resultados y productos esperados (y no esperados).

Del mismo modo, Gabriela de la Cruz Flores y Luis Abreu Hernández (2014) indican que el modelo CIPP se enmarca bajo la metáfora *barcos por zarpar* destacando el papel de la evaluación como proceso que permite orientar el desarrollo de los programas y la toma de decisiones en pos de la mejora continua de los mismos. Desde la perspectiva de los autores, este tipo de modelo es proclive a desencadenar mayor autonomía y empoderamiento, dado que su acción requiere el involucramiento activo de la comunidad vinculada a la operación del programa. Finalmente, la consideración de los cuatro factores propuestos por el modelo CIPP, implica considerar una perspectiva holística del fenómeno tutorial, con el fin de orientar decisiones de transformación e innovación en las múltiples dimensiones de acción del programa.

Del proceso de evaluación, específicamente en torno a la experiencia tutorial, emergen tres dimensiones relevantes. Considerarlas implica trazar nuevas rutas de acción, re-estructurar objetivos, modificar organizaciones, entre otros elementos de mejora.

- El principio colaborativo forma parte importante de las concepciones movilizadas en torno a los procesos de implementación, funcionamiento y proyección de los programas de acompañamiento. Por lo mismo, constituye relevante la presencia de espacios de diálogo (retroalimentación), comunicación activa y cooperación entre los distintos actores.
- La formación y reflexión en torno a las prácticas tutoriales constituye un elemento fundamental para la labor de acompañamiento. Propiciar espacios de encuentro entre tutores/as destinados a la reflexión, socialización y traspaso de experiencias tutoriales asume comprender al tutor/a como actor capaz de participar de manera activa de su propio proceso formativo, por ende también de otros/as.
- La experiencia tutorial evidencia tensiones, limitaciones e inquietudes asociadas a la implementación del modelo tutorial en el aula. El equipo tutorial declara un conjunto de incertidumbres en torno a su labor, tales como: trabajar netamente con el contenido de cátedra o habilidades transversales; estrategias participativas o expositivas; motivación y convocatoria de estudiantes a participar de las sesiones tutoriales; abordaje grupal o personalizado.

Comprender, a partir del proceso de evaluación, las múltiples dimensiones que dialogan e intervienen en la operación del programa, sobre todo en relación al trabajo de tutores/as, implica pensar las transformaciones necesarias para su mejora continua a nivel organizacional, formativo y de gestión. El proceso de evaluación permitió

sustentar nuevas acciones e iniciativas durante 2018- 1, las cuales fueron planificadas, diseñadas e implementadas considerando de manera permanente los hallazgos. Algunas acciones realizadas son:

- a) Instalar el principio colaborativo en el trabajo e interacción entre los diversos actores del programa.
- b) Visibilizar el carácter formativo de los vínculos al interior del programa, con foco en el acompañamiento a la labor de tutores/as.
- c) Propiciar espacios de reflexión colectiva respecto a experiencias y prácticas tutoriales.
- d) Implementar un nuevo programa de formación inicial para tutores/as (CFG).

Reflexiones

Los programas de tutoría, como dispositivo institucional en educación superior, se han venido instalando como una estrategia válida para el acompañamiento y apoyo a las y los estudiantes, sobre todo en torno a los procesos de tránsito e inserción a la universidad. Su paulatina institucionalización ha promovido la generación de conocimiento investigativo y crítico respecto a sus alcances, propósitos y resultados (Ayala, Naranjo y Castro, 2014; Casado et al., 2014; De la Cinta y Monescillo, 2013; Marcelo, 2015; Sánchez et al., 2010). Junto con ello, la literatura especializada (De la Cruz y Abreu, 2014), la cual ha estudiado los modelos e intervenciones desde los programas de tutoría entre pares, ha iniciado una compleja revisión en torno a las formas adecuadas y pertinentes para sistematizar y evaluar sus efectos.

Sin embargo, es preciso asumir la complejidad de los programas de tutoría (Carballo, 1996), promoviendo implementar estrategias de evaluación que permitan la observación crítica no solo de su posible incidencia en la población indicada como beneficiaria, sino que también, es preciso levantar información respecto a la incidencia en los demás actores que participan en la implementación del programa, junto con identificar los nudos críticos de su implementación y articulación institucional.

Sin duda, la literatura (Bausela, 2003; Pérez, 2000) en torno a la evaluación de programas educativos ha generado conocimiento crítico respecto a la importancia de la sistematización y de la evaluación basada en un enfoque de procesos, indicando que su promoción permite otorgar una mirada holística de la ejecución de los programas. Lo anterior, implica erradicar la concepción de la evaluación como una estrategia que se centra netamente en los resultados, en la incidencia o el impacto.

El propósito del siguiente trabajo fue describir y problematizar las transformaciones/continuidades implicadas en el proceso de implementación, a lo largo de tres años (2017-2019), de una estrategia de sistematización y evaluación para un programa de acompañamiento tutorial. Los resultados y hallazgos generados por las distintas evaluaciones, no solo han permitido la mejora continua de los dispositivos de acompañamiento, tanto en términos de sus procesos y resultados, sino que también

ha permitido visibilizar dimensiones de revisión y mejora de la propia práctica evaluativa.

El caso analizado obedece a la implementación de distintas estrategias de evaluación en el marco de un “Programa de Acompañamiento Tutorial” cuyo funcionamiento de manera centralizada, en una universidad altamente selectiva y compleja organizativamente, es negociada con las diferentes unidades académicas (facultades), en pos de su pertinencia contextual y situacional. Sin duda, tales características evidencian importantes desafíos, tanto para su implementación como para el diseño de una estrategia de evaluación pertinente en términos de considerar los factores y dimensiones fundamentales para la toma de decisiones.

Este ejercicio reflexivo cobra relevancia, teniendo en cuenta que solo posterior a cuatro años de funcionamiento, los programas de tutoría analizados pensaron la necesidad de instalar y promover estrategias de evaluación como mecanismos de mejora continua. De esta manera, el presente trabajo tiene por objetivo indagar críticamente en los aprendizajes de dicha implementación, tanto en los aportes y contribuciones para el funcionamiento del programa como también para el quehacer de la misma estrategia evaluativa.

Finalmente, se concluye la existencia de tres momentos de aprendizaje institucional:

- i. A partir del **diagnóstico** de las dimensiones problemáticas en el funcionamiento e implementación del programa, y la propuesta de un **diseño** preliminar de evaluación que permitió pesquisar dimensiones insoslayables para la sistematización y evaluación de sus procesos y hallazgos (2017).
- ii. A partir de la **valoración de las transformaciones** realizadas en torno al funcionamiento e implementación del programa, las cuales tuvieron como fundamento los resultados y hallazgos del proceso anterior. Además, el proceso de re-pensar la estrategia de evaluación permite identificar la pertinencia de los enfoques y metodologías indicadas en el diseño preliminar, promoviendo su mejora continua (2018).
- iii. A partir de la **consolidación**, tanto del programa como de la estrategia de evaluación, instalando criterios de eficiencia, eficacia e incidencia, además de delimitar los propósitos y alcances involucrados en la labor evaluativa (2019).

Finalmente, el ejercicio reflexivo permite identificar que la sistematización y evaluación no solo obtiene relevancia para potenciar y fortalecer el enfoque inclusivo con los cuales trabajan los programas de acompañamiento tutorial, sino que también, la misma estrategia de evaluación incorpora, a partir de sus propios aprendizajes, enfoques y metodologías que permiten levantar información y problematizar el carácter inclusivo de la institución. Todo lo anterior, siempre en miras de la mejora continua y en pos del tránsito de una universidad altamente selectiva a una institución inclusiva.

Bibliografía.

- Ayala, N., Castro, I., y Naranjo, M. (2014) Evaluación del programa de tutorías del Instituto Tecnológico de los Mochis (caso carrera de ingeniería en gestión empresarial período 2013- 2014). Ra Ximhai, Vol. 10, N°5, pp. 187-198.

- Bausela, E. (2003) Metodología de la Investigación Evaluativa. Modelo CIPP. *Revista Complutense de Educación*, Vol. 14 (2), pp. 361-376.
- Carballo, R. (1996) Evaluación de Programas de Intervención Tutorial, *Revista Complutense de Educación*, Vol. 7 (1), 97-118.
- Casado, R.; Greca, I.; Gómez, V.; Fernández, M. y Lara, A. (2014) Impacto de un Plan de Acción Tutorial universitario: Resultados académicos, implicación y satisfacción. *Revista de docencia universitaria*, Vol. 12(4), pp. 323-342.
- De la Cruz, Gabriela & Abreu, Luis (2014) Brújulas, espejos y barcos por zarpar: La evaluación de programas de tutoría. *Perspectiva Educacional. Formación de Profesores*, Vol. 53(1), 73-90.
- Marcelo, N. (2015) Evaluación de la percepción de un programa tutorial dirigido a estudiantes de provincia en una universidad de Lima. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 9(1), pp. 21-36.
- Pérez, R. (2000) La evaluación de programas educativos: conceptos básicos, planteamientos generales y problemática. *Revista de Investigación Educativa*, Vol. 18, n°2, pp. 261-287.
- Sánchez, M., Manzano, N., Rísquez, A. y Suárez, M. (2011) Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia. *Revista de Educación*, 356, pp. 719-732.