

Efectividad y resultados del sistema de seguimiento y alerta oportuna del programa tutores de la Universidad del BÍO-BÍO

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

Jorge Sáez

jasaez@ubiobio.cl

Chile Universidad del Bío-Bío

Rodrigo Fuentes

rfuentes@ubiobio.cl Chile

Universidad del Bío-Bío

Resumen

Para fortalecer la retención de estudiantes de primer año, la Universidad del Bío-Bío (UBB) ha instalado desde el año 2009 el Programa Tutores (PT), que mediante metodología de pares busca contribuir con el éxito académico de los estudiantes de primer año, mejorando sus tasas de aprobación y retención, mediante la aplicación de estrategias institucionales de adaptación a la vida universitaria y el desarrollo de competencias específicas y genéricas. Dicho programa cuenta desde el año 2012 con un Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna (SSAO) alojado en la intranet institucional que, en base a la adhesión de los estudiantes con el PT medido en cuanto asistencia y los hitos considerados importante dentro de la vida universitaria, busca detectar estudiantes en riesgo de deserción de manera oportuna para generar acciones de acompañamiento.

En las instituciones de educación superior existen diversos sistemas de seguimiento y alertas, por lo que medir los resultados y efectividad de estos resulta trascendental para generar estrategias y políticas que permitan disminuir las tasas de abandono y deserción de los estudiantes (Del Valle, 2015). El presente trabajo es un estudio con alcance analítico en el que se utilizó bases de datos anuales dinámicas y deductivas. Se abarcaron 3 cohortes de estudiantes de primer año correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019. En total se analizaron las alertas que entrega el sistema de seguimiento de 2.330 estudiantes promedio anual. La información fue proporcionada por la Dirección General de Análisis Institucional (DGAI) de la UBB y la intranet institucional.

La tasa de retención de primer año para las cohortes 2017, 2018 y para la cohorte 2019 son 83,6%, 81,7% y 95,2% (medida al 30 de junio) respectivamente (DGAI, 2019). Resulta importante saber cuántos son los estudiantes que realmente son detectados por el sistema de seguimiento y que son guiados y/o atendidos por las estrategias institucionales de retención. La detección de estudiantes que realizaron abandono de la educación superior para las cohortes 2017, 2018 y 2019 son 56%, 71% y 86%

(medido al 31 de julio) respectivamente, a través de diversas alertas oportunas enmarcadas en hitos importantes de la vida de los estudiantes y su asistencia al PT. De los cuales recibieron atención focalizada para mantenerse en el sistema educativo un 82%, 59%, 56% respectivamente de los años de análisis.

En conclusión, el sistema ha mejorado en los últimos tres años en cuanto a su efectividad para detectar posibles deserciones, tensionando a los programas en cuanto a complementar diseños universales de acompañamiento con atención focalizada de los estudiantes detectados en riesgo de deserción. Se vuelve importante tener claridad oportuna de dichos estudiantes y complejizar la red de acompañamiento que trabajará en post de orientar al estudiante para que tome una decisión correcta respecto a su futuro académico.

Esta investigación aporta al abandono evidenciando lo importante de contar con un sistema de seguimiento y alerta oportuna eficiente que detecte a los estudiantes en riesgo de abandono, dichos sistemas permiten evaluar la contribución de las estrategias a la retención de estudiantes, y promover la mejora permanente estas y la implementación de acciones capaces de colaborar de manera pertinente con continuidad de estudios de nivel superior. El estudio es una oportunidad de mejora para los sistemas de seguimiento de diferentes instituciones de educación superior, además de una investigación más específica que busca aportar al conocimiento de los motivos de abandono desde la adhesión del estudiante a los programas de acompañamiento y más profundamente con su aprendizaje, así como también realizar relaciones por tipo de estudiante y por carreras en cuanto a las condiciones de abandono.

Descriptor o Palabras Clave: Sistema de Seguimiento, Detección, Tasa de Abandono, Alerta Oportuna.

1. Introducción

Luego del aumento de la matrícula en la educación superior chilena y de la heterogeneidad de los estudiantes que dicho aumento significó (CINDA, 2010) se ha producido a la par la instalación en las universidades de distintos modelos y estrategias de acompañamiento, centradas algunas en el aprendizaje de los estudiantes y otras en abordajes remediales de las dificultades académicas que enfrentan los estudiantes en su paso por la universidad. (Barbosa-Herrera, J y Barbosa-Chacón, J. 2019). La oportunidad, pertinencia e impacto de estos procesos se ha vuelto clave para su evaluación, rediseño e institucionalización (Osorio y González, 2017). En este contexto, se han generado distintas maneras para caracterizar a los estudiantes, evaluar sus condiciones de riesgo, monitorear su avance académico y evaluar la contribución que los programas de acompañamiento generan en estos procesos.

En el caso de la Universidad del Bío-Bío, centrándose en los estudiantes de primer año, se puede observar que en promedio cada año se matriculan 2.330 estudiantes, de los cuales 58,19% cuenta con gratuidad durante 2017 y 65,70 % durante 2018 y 57,47 durante 2019, lo que nos indica que provienen de los estratos socioeconómicos más bajos. La tasa de retención de primer año para las cohortes con política de

gratuidad ha sido de 84,7% el 2016, 83,6% el 2017 y 82,2 el 2018. (Dirección de Análisis y Registro Académico, DARCA 2018).

Bajo este contexto, la UBB desarrolla diversos programas que buscan aportar a la retención de sus estudiantes, Entre ellos el Programa Tutores, el cual surge en 2019 como Programa de ayudantes tutores para ciencias básicas, luego de un análisis de las causas de deserción se decide en 2010 abordar la retención con un diseño universal, de acción afirmativa y multivariable pasando a ser PT, las tutorías comienzan a trabajar 5 componentes y se une al programa de inducción. En 2012 se incorpora un sistema de seguimiento en intranet de la asistencia a tutorías, que permite ver la cobertura y se decide ampliar el programa a mas carreras y pilotear un modelo de asignatura para las tutorías. En 2014 se diseña un módulo de QlikView que permite evaluar la contribución del programa con los indicadores de retención y aprobación de asignaturas, se decide incorporar las tutorías como asignatura de formación integral para todas las carreras con renovación curricular y estructurar una escuela de tutores al alero de la formación de competencias del perfil de egreso del modelo educativo de la universidad. En 2017 se complementa el sistema de seguimiento con una alerta oportuna y rutas de seguimiento que actualmente permite evaluar la contribución del programa y pesquisar permanentemente estudiantes en riesgo de deserción.

2. Problemática

El CINDA (2010), menciona que una de las grandes dificultades que tienen las Instituciones de Educación Superior, el Servicio de información de educación superior y centros de investigación relacionadas al área educativa, es que existe una heterogeneidad de la sistematización de los datos de seguimiento, lo que muestra que existe una carencia de datos e información a evaluar, y además una falta de unicidad de definiciones y variables a evaluar.

La UBB antes del período 2007, no poseía sistemas ni herramientas de seguimiento apuntados a procesos de integración, adaptación y vinculación a la vida universitaria, además no existían herramientas que permitiesen establecer índices o resultados sobre la deserción y retención de la institución, siendo problemáticas que ya eran palpables en esos años. Desde entonces y por medio del apoyo de diversos convenios de desempeño, se inician diferentes estrategias apuntadas al “Diseño e implementación de un sistema de análisis institucional”, lo que impulsa a la generación de unidades e instrumentos que puedan dar seguimiento a los diferentes indicadores institucionales de la Universidad (Convenio de Desempeño Universidad del Bío-Bío, 2011).

A partir del año 2012, y alineado con el avance de la universidad del seguimiento de indicadores académicos, el PT ha construido un sistema de seguimiento y alerta oportuna que permite dar cuenta tanto del riesgo particular de los estudiantes de primer año de desertar como de la relación que existe entre la asistencia al programa y los indicadores académicos de primer año, particularmente; tasa de retención, tasa de aprobación de asignaturas y promedios de notas. La efectividad de dicho sistema para detectar posibles desertores durante los procesos de tutoría y otros acompañamientos realizados durante su vida académica, particularmente en primer año, es clave para

mejorar la contribución del programa a la disminución del abandono y el éxito académico de los estudiantes.

3. Objetivo General

Medir los resultados y efectividad obtenidos por el sistema de seguimiento y alerta oportuna del Programa Tutores de la Universidad del Bío-Bío para las cohortes 2017, 2018 y 2019 de estudiantes de primer año.

4. Metodología

En el presente trabajo se realiza una metodología de tipo descriptiva y analítica, considerando la estructura, tipos de alertas oportunas y bases de datos semestrales de detección y atención que posee el SSAO para tres cohortes de estudiantes de primer año correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019.

5. Descripción

El Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna del PT de la UBB, converge con el proceso de adaptación y transición a la vida universitaria, cuyos principales hitos son las inducciones. Las alertas planteadas son de carácter cuantitativo y cualitativo, orientadas a hitos durante el primer ciclo de vida universitaria del estudiante. El SSAO se nutre de cruces de información en base a resultados fijos, asistencia presencial a tutorías y motivaciones personales de los estudiantes detectadas y reportadas por los encargados de carrera (EC) y los tutores pares. El SSAO plantea 10 alertas de corte temporal divididas en momentos específicos del año, las cuales permiten obtener una alerta oportuna a nivel individual para afrontar posibles casos de deserción.

5.1. Alertas y Seguimiento

El SSAO plantea 10 alertas durante el primer año de los estudiantes, éstas alertas son de tres tipos: transición y construcción de redes sociales, compromiso con el aprendizaje y resultados de aprendizaje, cada una de estas enmarcada en un hito de carácter relevante. El SSAO comienza con un análisis de información cualitativa obtenida de la caracterización y diagnóstico institucional realizada por DARCA de la universidad.

Tabla 1: Especificaciones de alertas SSAO.

Alerta	Tipo	Alertas Primer Semestre	
		¿Qué alerta?	¿Cómo se alerta?
1ª Alerta Semana de Inducción	Transición y Construcción de redes sociales	Estudiantes ausentes los 3 días de la Semana de inducción *Estudiante PACE que se ausenta a cualquier día los 3 días de la Semana de Inducción	Se realiza una revisión de las listas de asistencia de cada carrera aplicada y entregada por el tutor responsable
2ª Alerta	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la tutoría primera	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados
3ª Alerta Académica	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que reprobaban un módulo de alguna asignatura crítica Estudiantes reprobaban certamen de 2 asignaturas de la carrera	Tutor informa estudiantes que cumplen con los requisitos para estar alertados

4 ^{ta} Alerta Segunda Inducción	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la segunda inducción y que tienen menos del 75% de asistencia en el general de las tutorías	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados Sistema de intranet % asistencia
5 ^{ta} Alerta Académica	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que deben rendir la evaluación integradora en algunos de los ramos críticos o de carrera	Tutor informa estudiantes que deben rendir evaluación integradora
Alerta	Tipo	¿Qué alerta?	¿Cómo se alerta?
6 ^{ta} Alerta Inscripción Asignatura Tutores	Transición y Construcción de redes sociales	Estudiantes que no inscriben la asignatura del Programa Tutores	Tutor informa estudiantes que no inscriben asignatura
7 ^{ma} Alerta Tercera Inducción	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la tercera inducción y que tienen menos del 75% de asistencia en el general de las tutorías	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados Sistema de intranet % asistencia
8 ^{va} Alerta Académica	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que reprobaban un módulo de alguna asignatura crítica Estudiantes reprobaban certamen de 2 asignaturas de la carrera	Tutor informa estudiantes que cumplen con los requisitos para estar alertados
9 ^{na} Alerta Cuarta Inducción	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la cuarta inducción y que tienen menos del 75% de asistencia en el general de las tutorías	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados Sistema de intranet % asistencia
10 ^{ma} Alerta Académica	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que deben rendir la evaluación integradora en algunos de los ramos críticos o de carrera	Tutor informa estudiantes que deben rendir evaluación integradora

Fuente: Elaboración propia.

Cada estudiante alertado es ingresado a una planilla Excel online, posteriormente es contactado por el EC y/o tutor y se realizan acciones pertinentes para resolver la alerta, para finalmente monitorear los avances de la alerta. Además, se incorpora información extra respecto al estudiantes, por ejemplo, si tiene gratuidad o si participa de algún programa ministerial.

Para el monitoreo de las alertas de los estudiantes el SSAO cuenta con un sistema de colores que permiten al encargado de seguimiento visualizar la efectividad de las acciones, del seguimiento y las deserciones de los estudiantes, a continuación, se presenta el sistema de colores:

Tabla 2: Sistema de colores SSAO.

Color	Condición del estudiante
	Estudiante alertado, contactado y en acción
	Estudiante alertado, no contactado y no en acción.
	Estudiante alertado, contactado y alerta resuelta
	Estudiante alertado, contactado y realiza retiro temporal
	Estudiante alertado, no contactado y realiza retiro temporal
	Estudiante alertado, contactado y realiza renuncia definitiva
	Estudiante alertado, no contactado y realiza renuncia definitiva

Fuente: Elaboración propia.

Es labor de cada EC ir actualizando el sistema de colores del SSAO en los plazos establecidos en la ruta de seguimiento, a su vez, el monitoreo de las acciones y acompañamiento de los estudiantes.

6. Resultados Obtenidos

Para medir la eficiencia del SSAO se debe considerar el número de estudiantes que realizan retiro temporal o renuncia definitiva, ya que estos representan deserción para la universidad. La efectividad estará dada por los estudiantes que fueron detectados en el SSAO, contactados y se generaron acciones para guiar su proceso de la mejor manera. Es importante no solo detectar en gran cantidad los posibles casos de deserción, si no también realizar acciones concretas que ayuden y orienten a los estudiantes.

Tabla 3: Cantidad de estudiantes detectados por alerta.

Número promedio de estudiantes detectados									
1°Alerta	130	2°Alerta	190	3°Alerta	380	4°Alerta	190	5°Alerta	80
6°Alerta	13	7°Alerta	48	8°Alerta	80	9°Alerta	10	10°Alerta	--

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por Sistema de Intranet Institucional.

6.1. En cuanto a la detección y atención

Para medir la detección se incurrirá en analizar el SSAO por periodo académico, considerando las alertas por semestre para los años de estudio. Se diferenciará a los estudiantes que realizaron retiro temporal y renuncia definitiva. La atención está dada por los estudiantes que fueron contactados previo a realizar sus procesos de abandono.

Tabla 4: Detección y atención de estudiantes que realizan retiro temporal.

Resultados SSAO estudiantes Retiro Temporal						
Primer Semestre						
Periodo	Total RT	Detectados	%	Total Detect.	Atendidos	%
2017-1	63	40	63%	40	32	80%
2018-1	84	59	70%	59	45	76%
2019-1	64	52	81%	52	36	69%
Segundo Semestre						
Periodo	Total RT	Detectados	%	Total Detect.	Atendidos	%
2017-2	56	42	75%	15	14	93%
2018-2	50	36	72%	36	20	54%
2019-2	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por Sistema de Intranet Institucional.

Tabla 5: Detección y atención de estudiantes que realizan renunciaciones definitivas.

Resultados SSAO estudiantes Renunciaciones Definitivas						
Primer Semestre						
Periodo	Total RD	Detectados	%	Total Detect.	Atendidos	%
2017-1	40	25	62%	25	22	88%
2018-1	22	16	72%	15	11	73%
2019-1	20	18	90%	18	12	66%
Segundo Semestre						

Periodo	Total RD	Detectados	%	Total Detect.	Atendidos	%
2017-2	33	9	27%	9	6	67%
2018-2	42	30	71%	30	10	33%
2019-2	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por Sistema de Intranet Institucional.

En resumen, detección de estudiantes que realizaron abandono de la educación superior para las cohortes 2017, 2018 y 2019 en cuanto a los retiros temporales son 69%, 71% y 81% respectivamente, en cuanto a las renunciaciones definitivas es 45%, 71% y 90% respectivamente. Para la atención focalizada de estudiantes que realizaron abandono de la educación superior para las cohortes 2017, 2018 y 2019 en cuanto a los retiros temporales son 87%, 65% y 69%, en cuanto a las renunciaciones definitivas son 76%, 53% y 66% respectivamente.

Finalmente, la detección global para estudiantes que realizaron abandono de la educación superior para las cohortes 2017, 2018 y 2019 son 56%, 71%, 86% (medido al 31 de julio) respectivamente y son 82%, 59% y 68% (medido al 31 de julio) en cuanto a la atención focalizada que recibieron los estudiantes.

7. Conclusiones

Resulta trascendental para las universidades medir la efectividad que poseen los diferentes sistemas de seguimiento y/o monitorio en cuanto a la detección oportuna y eficaz de los estudiantes en riesgo de abandono. Esta medición periódica permitirá generar estrategias oportunas de acompañamiento y guiar de mejor manera sus procesos de adaptación a universidad.

El Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna de la Universidad del Bío-Bío se ha ido robusteciendo con el paso de los años, incorporando al sistema de intranet diferentes tipos de alerta en hitos importantes de la vida universitaria de los estudiantes, esto ha llevado a que el SSAO se complejice en cuanto al manejo de información y la carga laboral que genera para las personas encargadas del monitoreo y las acciones focalizadas por estudiante. Con el paso de los años la detección de estudiantes en riesgo de abandono ha ido aumentando significativamente, lo que ha provocado que la atención y monitoreo de acciones a estos estudiantes haya ido en declive. Resulta vital generar en paralelo a los sistemas de seguimiento y/o monitoreo un Sistema de Respuesta y Acción Focalizada que se encargue de revisar la información que entrega el SSAO detalladamente y ejecute acciones oportunas para los estudiantes.

Para un programa orientado al fortalecimiento del aprendizaje es central tomar decisiones en cuanto a la evidencia empírica de sus resultados y de la situación de los estudiantes, el SSAO durante todos estos años ha permitido entregar información relevante tanto para el acompañamiento de los estudiantes como para el diseño de las estrategias de acompañamiento y su institucionalización en la universidad.

La mejora en la efectividad para detectar posibles casos de deserciones deberá tensionar a los programas en cuanto a complementar diseños universales de acompañamiento con atención focalizada de los estudiantes detectados en riesgo de deserción. Se vuelve importante tener claridad oportuna de dichos estudiantes y complejizar la red de acompañamiento que trabajará en post de orientar al estudiante

para que tome una decisión correcta respecto a su futuro académico. A su vez, la red de acompañamiento debiese ampliarse post abandono, motivando a los estudiantes a retomar sus estudios y realizando acciones para el reingreso. Las unidades de análisis institucionales deberán incorporar en sus indicadores la tasa de reingreso de estudiantes para evaluar el impacto del sistema completo.

8. Referencias

Barbosa-Herrera, J y Barbosa-Chacón, J. (2019) La Tutoría Entre Pares: Una mirada al contexto universitario en Latinoamérica. *Espacios*. Vol. 40 (Nº 15). Pág. 30

Centro Interuniversitario de Desarrollo. (2010). Diagnóstico y diseño de intervenciones de equidad universitaria. Santiago de Chile: CINDA.

Centro de Estudios MINEDUC. (2012). Series de Evidencia: Deserción en la Educación Superior en Chile. Recuperado de <http://www.mineduc.cl/usuarios/bmineduc/doc/201209281737360.EVIDENCIASCEM9.pdf>

Consejo Nacional de Educación (2017). Indicadores de Retención y Duración. Extraído el 16 de agosto de 2019. <https://www.cned.cl/indices/ficha-institucional-comparada-anos-2007-2016>

Del Valle, M. y Díaz, A. y Perez, María. y Vergara, J. Prácticas Para Reducir El Abandono En La Educación Superior, Análisis Experiencias Chilenas Presentadas En Congresos Clabes 2011-2015. Congreso Clabez VI.

Dirección de Admisión, Registro y Control Académico Universidad del Bío-Bío. (2019) Cuestionario de Caracterización Admisión Universidad del Bío-Bío.

Osorio, M y Gonzalez, P. (2017). Sistema De Alerta Y Acompañamiento Temprano Para Estudiantes De Primer Año De Campus Sur De La Universidad De Chile. Congresos CLABES, 0. Recuperado de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1578/2316>

Universidad del Bío-Bío. (2011). Convenio de Desempeño "Integración Social y Éxito Académico de los alumnos de la Universidad del Bío-Bío". Concepción. Extraído el 9 de septiembre de 2015. <http://www.youblisher.com/p/161676- Informe-Final-Convenio-de-Desempeno/>