

Modelo comunicacional para grupos prioritarios desde la equidad e inclusión

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

Gislaine Morales Cortés

gmoralesc@uchile.cl

Chile Universidad de Chile

Resumen.

Durante la última década, la Universidad de Chile ha desarrollado políticas dirigidas a la incorporación de grupos prioritarios, en respuesta a su compromiso con la diversidad y el país. Sumado a lo anterior, la reforma en el sistema de financiamiento para la educación superior (2016) levantó nuevos desafíos para la educación terciaria, tales como la atención diferenciada de las necesidades de la creciente matrícula para reducir el abandono y mejorar las tasas de permanencia.

De acuerdo con el Informe de Admisión 2019 (Departamento de Pregrado, 2019), el 46% de la matrícula constituye la primera generación universitaria de su familia, y el 60.17% pertenece a alguno de los tres grupos de vulnerabilidad económica. Las cifras, sumadas a la carencia de pares en la institución (23.26%), así como la necesidad manifiesta de generar redes (63.52%), confirman a la Dirección de Bienestar y Desarrollo Estudiantil (DIRBDE) la necesidad de potenciar su “modelo comunicacional desde la equidad e inclusión”, colaborando así con la integración del estudiantado al sistema de educación superior.

Su objetivo es enfrentar la falta de acceso a la información, asesorar en materias significativas para la inserción en la vida universitaria, y orientar el acceso a la red de soportes estudiantiles, gestionados tanto por la institución como por el Estado. Se basa en el acompañamiento y seguimiento permanente de quienes proceden de contextos menos favorecidos, de modo tal que las condiciones que acompañen su trayectoria académica, vinculadas a su calidad de vida y desarrollo ciudadano, le proporcionen un contexto equitativo y significativo para su egreso oportuno.

El modelo se basa en las siguientes líneas de intervención:

- a) Orientación presencial en materia de bienestar y desarrollo estudiantil: Busca humanizar la interacción y disminuir las barreras de entrada, participando presencialmente en procesos de relevancia institucional. El trabajo es acompañado por monitores (as) con perfil prioritario (Oficina de Equidad e Inclusión, 2014)-, quienes, desde una óptica experiencial, otorgan una atención contextualizada a la comunidad local.
- b) Disposición de información en diversos soportes comunicacionales: La digitalización del consumo de la información conlleva a reforzar el posicionamiento en las redes sociales más utilizadas: Facebook e Instagram.

Considerando que el 93,14% cuenta con internet en su residencia (Departamento de Pregrado, 2019), se realiza un minucioso trabajo de focalización de correos electrónicos, personalizando y agrupando contenidos según el perfil del usuario (a).

Dadas ciertas necesidades como la carencia de un espacio adecuado para el estudio (17.3%) (Departamento de Pregrado, 2019) se crea [“Guía de Campus”](#), herramienta digital que agrupa geográficamente puntos de interés como bibliotecas y salas de estudios, facilitando el aprovechamiento de los recursos disponibles.

c) **Articulación con organismos centrales y locales:** Para ampliar el alcance de los contenidos se trabaja con organismos del nivel central, como Vicerrektorías, Direcciones y unidades de difusión.

Para la coordinación con organismos locales se crea el [Sistema de Gestión](#), que favorece el acceso permanente a contenidos y documentos sobre políticas públicas, beneficiarios (as), entre otros, aportando al trabajo operativo de, principalmente, Directores de Asuntos Estudiantiles y Asistentes Sociales.

Se concluye que el modelo es un aporte para la disminución de las barreras de acceso a la información de quienes provienen de contextos de vulnerabilidad. Así lo confirman las estadísticas de efectividad en instancias como el [registro censal](#) que convocó a 28.318 estudiantes (82% del total de la matrícula de pregrado) y la postulación de 9.762 jóvenes a beneficios focalizados (28.26% de la matrícula total de pregrado).

Estas acciones en su conjunto contribuyen a visibilizar la batería de programas y soportes disponibles, al proporcionar un acompañamiento permanente, humanizado, y diferenciado según necesidades en virtud de la equidad e inclusión en la Universidad.

Descriptor o Palabras Clave: Modelo comunicacional, Grupos prioritarios, Equidad, Inclusión, Acompañamiento.

1. Introducción

Durante las últimas décadas, el sistema de educación superior ha experimentado un notable crecimiento en la matrícula de pregrado, pasando de “165 mil estudiantes a principios de los años ochenta, a una matrícula de más de un millón de estudiantes el año 2012” (Centro de Estudios Mineduc, 2012).

Producto de la reforma en el sistema de financiamiento (2016) se levantan nuevos desafíos para la educación terciaria, tales como la atención diferenciada de las necesidades de la diversificada matrícula, así como también mejorar las tasas de permanencia.

Al contexto nacional descrito, se suman antecedentes propios de esta Casa de Estudios que constituyen las bases de este modelo comunicacional:

- La creación del Sistema de Ingreso Prioritario de Equidad Educativa (SIPEE) el año 2011. Se trata de una vía de admisión especial, la cual ha beneficiado a más de dos mil jóvenes de excelencia académica provenientes de establecimientos municipales de alta vulnerabilidad⁸⁸.
- El Modelo de Desarrollo Integral del Estudiante (MDIE) (Vicerrektoría de

⁸⁸ Para conocer todos los requisitos de postulación visite www.ingresoequidad.uchile.cl.

Asuntos Académicos, 2018), establecido el 2012 para generar igualdad de oportunidades tanto en aprendizaje como en la participación plena. Se centra en tres dimensiones que impactan el logro académico: aprendizaje, enseñanza y calidad de vida. Esta última está a cargo de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Estudiantil (DIRBDE), y abarca la caracterización socioeconómica, asignación de beneficios estudiantiles, fomento de la participación estudiantil, entre otros aspectos.

- La creación de la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios (VAEC)⁸⁹ y la aprobación de la Política de Equidad e Inclusión Estudiantil⁹⁰, ambas el 2014.

En ese contexto, la DIRBDE -organismo dependiente de la VAEC, y encargado de “generar las condiciones necesarias para reducir las brechas asociadas a la situación socioeconómica de origen de los/las estudiantes, como también contribuir a la permanencia y egreso oportuno de quienes provienen de contextos de mayor vulnerabilidad (...)”⁹¹- crea el presente modelo comunicacional desde la equidad e inclusión (2017).

De acuerdo con la Política de Equidad e Inclusión (Oficina de Equidad e Inclusión, 2014), los grupos prioritarios se componen por estudiantes:

- a) Provenientes de establecimientos educacionales de alto Índice de Vulnerabilidad Escolar (IVE)⁹².
- b) De los tres primeros quintiles de ingreso socioeconómico del hogar.
- c) De alguno de los nueve pueblos indígenas reconocidos en la Ley N° 19.253.
- d) Con discapacidad reconocidos en la Ley N°20.422.
- e) Mujeres en unidades académicas masculinizadas (así como también estudiantes hombres en unidades feminizadas).
- f) De regiones, especialmente cuando provengan de situación de vulnerabilidad socioeconómica y/o escolar.
- g) Otros que puedan ser sujetos de priorización.

Con respecto al último punto, en una presentación preliminar de los resultados de su Formulario de Caracterización Estudiantil (FOCES)⁹³, la DIRBDE definió algunos ejemplos que bien podrían ser considerados como “otros sujetos de priorización”:

- Pater/maternidad y/o necesidad de cuidados a terceros.
- Condición de trabajador(a).

La DIRBDE basa su modelo comunicacional en enfrentar la falta de acceso a la información, asesorar en materias significativas para la inserción en la vida

⁸⁹ Creada según Decreto Exento N° 0037871. Más información en www.uchile.cl/VAEC.

⁹⁰ Aprobada por el Senado Universitario el 10 de julio de 2014. Más información en www.uchile.cl/Equidad-Inclusion.

⁹¹ Decreto Exento N° 0030400. Más información en www.uchile.cl/dirbde.

⁹² Es una medición realizada anualmente por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), y “permite focalizar las políticas gubernamentales. Este índice se calcula mediante la estimación del porcentaje ponderado de aquellas necesidades consideradas como riesgosas, como, por ejemplo: necesidad médica, déficit del peso para la edad, pobreza, entre otras”. (Infante, Matus, Paulsen, Salazar, & Vizcarra, 2013).

⁹³ FOCES es un sistema de registro y gestión de información actualizada en materias estudiantiles, que apoya y fundamenta la proposición política y toma de decisiones.

universitaria, y orientar el acceso a la red de soportes estudiantiles, gestionados tanto por la institución como por el Estado.

Dichas acciones permiten brindar los soportes socioeducativos que favorezcan condiciones de mayor igualdad para la inclusión en la vida universitaria de quienes cumplen con el perfil prioritario descrito, así como también levantar procesos y prácticas que impacten en la retención y éxito académico.

El modelo contempla un acompañamiento y seguimiento permanente de quienes proceden de contextos menos favorecidos, de modo tal que las condiciones presentes durante su trayectoria académica, vinculadas a su calidad de vida y desarrollo ciudadano, le proporcionen un contexto equitativo y significativo para su egreso.

De acuerdo con el Estudio sobre causas de la deserción universitaria (Centro Microdatos, 2008), las tres más determinantes en la deserción de estudiantes en primer año son: problemas vocacionales, situación económica de sus familias y rendimiento académico. A ellas se suman el acceso a la información, estrategias de nivelación en instituciones de educación superior y factores familiares (Departamento de Pregrado, 2016).

2. Metodología del modelo

En consideración a lo anterior, este modelo aborda tres macro líneas de intervención:

a) Orientación presencial en materia de bienestar y desarrollo estudiantil: Busca humanizar la interacción y disminuir las barreras de entrada, participando activamente en instancias de relevancia institucional -tales como la postulación a becas y beneficios internos y ministeriales (Díaz, R., 2017)- y en otras que, si bien son de menor alcance, permiten una vinculación temprana con establecimientos de alto nivel de vulnerabilidad escolar. Un claro ejemplo de esto último es el dictar charlas sobre la vía de ingreso especial “Sistema de Ingreso Prioritario de Equidad Educativa (SIPEE)” en establecimientos municipales, o participar en las Ferias de Orientación al Postulante, que en agosto de este año convocó a cerca de cinco mil escolares.

En ocasiones, el trabajo en terreno es acompañado por un equipo de monitores (as) financiados a través de Beca Laboral (Fleet, A., & González, P., 2017), quienes, además, cumplen con perfil prioritario. De esta forma, y desde una óptica experiencial, otorgan una atención contextualizada a la comunidad local y constituyen un apoyo para la integración inicial del 23.26% de estudiantes que declara carecer de pares en la institución, y para el 63.52% que manifiesta la necesidad de generar redes (Departamento de Pregrado, 2019).

b) Disposición de información en diversos soportes comunicacionales: Desde la perspectiva del capital social, la falta de acceso a redes, educación e información privilegiada dificulta la permanencia en el sistema de educación superior (Departamento de Pregrado, 2016). De allí que el 46% de la matrícula de primer año que constituye la primera generación universitaria de su familia sea parte importante de este modelo.

A lo anterior se suma el hecho de que quienes cuentan con “menor apoyo de redes sociales pertenecientes a los primeros quintiles de ingresos, dispondrían de menor

información y orientación” (Centro Microdatos, 2008). En este sentido, el 60.17% de jóvenes que pertenece a alguno de los tres grupos de vulnerabilidad matriculados en primer año (Departamento de Pregrado, 2019) constituyen el grueso del modelo de la DIRBDE, y de allí la relevancia de integrar diversas plataformas comunicacionales.

De acuerdo con la IX Encuesta Accesos y Usos de Internet (Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, 2017), el 87,4% de los hogares tiene acceso a dicho recurso. Lo anterior, sumado a la instalación de las llamadas generaciones Z y Millennials, conlleva a esta Dirección a repensar sus mecanismos de transmisión de contenidos, reforzándose su posicionamiento en las redes sociales más utilizadas (Cadem, 2019): “Instagram” -con más de tres mil doscientos seguidores en agosto 2019- y “Facebook” -con cerca de once mil Me Gusta en la misma fecha-.

Otra estrategia del modelo es la realización de un minucioso trabajo de focalización de correos electrónicos. Para ello se utilizan bases de datos institucionales con información actualizada respecto de, por ejemplo, uso de nombre social, unidad académica, email habilitado –se revisa que la cuenta no haya bloqueado al remitente, ni que generen rebotes duros o blandos-, entre otros elementos. Los envíos se proyectan en horarios de mayor lectura, para lo cual se consideran, por ejemplo, el día, la hora, el calendario académico, y la contingencia nacional.

Además, en periodos de alta demanda se refuerza el equipo de comunicaciones, quienes proporcionan atención virtual a las consultas recibidas a través de los formularios de contacto – como es el caso del Formulario de Caracterización Estudiantil (FOCES)- o correos habilitados para determinados programas.

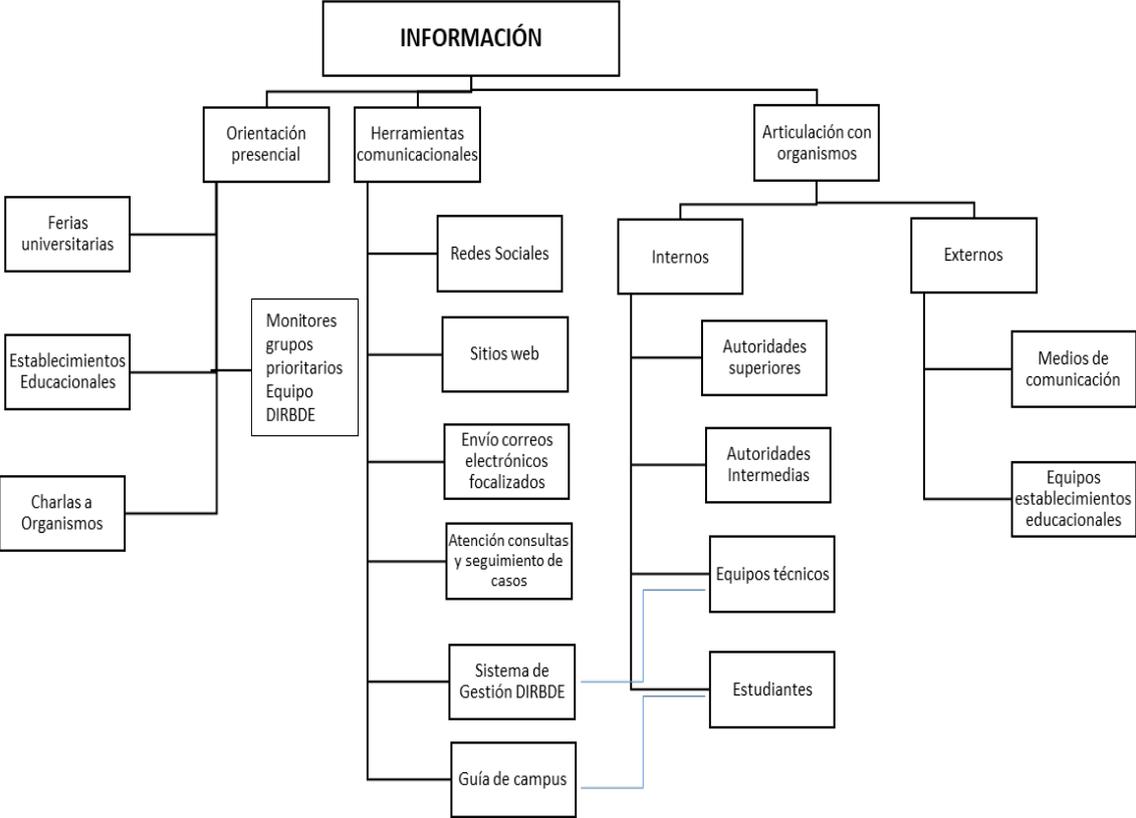
Guía de Campus es otra de las herramientas comunicacionales elaboradas y administradas por la DIRBDE. Creada el 2016, georreferencia de los principales puntos de interés de la Universidad en articulación con el entorno. Se difunde a través de distintos soportes, favoreciendo el aprovechamiento de recursos, uso de espacios y establecimiento de comunidades. A su vez, busca democratizar la experiencia territorial y la inserción a la vida universitaria de los grupos prioritarios.

a) **Articulación con organismos centrales y locales:** Para ampliar el alcance de los contenidos se trabaja colaborativamente con unidades pertenecientes al nivel central, como Rectoría, Prorectoría, Vicerrectorías y Direcciones. El modelo incluye la programación periódica de reuniones con autoridades de asuntos estudiantiles y profesionales de las oficinas de bienestar de las distintas unidades académicas.

Para optimizar la gestión de beneficios, favorecer el conocimiento de la legislación pública, normativas y protocolos institucionales, así como también la documentación operativa vigente, la DIRBDE crea un Sistema de Gestión⁹⁴, generando mejores resultados y proyectando la dinámica de trabajo en el largo plazo.

⁹⁴ Este sistema permite a autoridades, académicos y funcionarios acceder a toda la información asociada a las ayudas estudiantiles, permitiéndoles analizar, visualizar, y compartir grandes volúmenes de datos en forma rápida, flexible y amigable.

Fig. Modelo comunicacional desde la equidad e inclusión



Fuente: Elaboración DIRBDE

3. Desarrollo de la experiencia

A continuación se presenta un ejemplo aplicado del modelo comunicacional, asociado a los procesos de “registro censal estudiantil” y de “postulación a becas y beneficios internos” de la Universidad de Chile. Ambos se realizan utilizando el Formulario de Caracterización Estudiantil (FOCES), el cual, complementariamente a la acreditación socioeconómica documental, identifica y sistematiza la diversidad de las necesidades de quienes son sujetos de beneficios.

La estrategia comenzó en agosto del 2018 con la presentación de los principios orientadores de FOCES a los Directores de Asuntos Estudiantiles (DAES). Dos meses más tarde se efectuaron capacitaciones técnicas para los equipos de bienestar, orientadas a la acreditación socioeconómica efectuada en noviembre/diciembre 2018 (curso superior) y marzo/abril 2019 (primer año).

Como acompañamiento a la comunidad estudiantil, se capacitó a nueve estudiantes como expertos (as) en la plataforma, con el objetivo de que guiaran presencialmente a sus pares. En articulación con cada equipo de bienestar, se visitó todos los campus universitarios y algunas actividades masivas, tales como el proceso de matrícula de primer año (15 al 17 de enero 2019 en Casa Central). En esta última también participaron asistentes sociales de la DIRBDE, para optimizar la atención de casos sociales complejos, y otros profesionales para colaborar en el *call center* instalado durante el proceso. Complementariamente, el área de comunicaciones elaboró y distribuyó material gráfico –200 afiches, 4.000 marca libros, volantes, *check list* de documentos, gráfica para redes sociales, y un pendón-, otorgando además posibilidad de personalizar piezas digitales de las unidades que lo requirieran. Además de ello se elaboraron noticias que fueron difundidas a toda la comunidad universitaria, con el apoyo de la Vicerrectoría de Extensión y Comunicaciones (VEXCOM).

Gracias al compromiso de su equipo, la DIRBDE atendió en un plazo máximo de 48 horas hábiles las 1.332 consultas recibidas a través del formulario de contacto de FOCES, referidas, en su mayoría, a dificultades sistémicas o casos sociales. Para estos últimos se trabajó personalmente con las asistentes sociales encargadas del proceso, revisando situaciones de vulnerabilidad de alta complejidad.

Periódicamente se comparó la base de datos de estudiantes matriculados (as) versus la de ingreso a FOCES, lo que optimizó el envío de 21 correos electrónicos entre el 18 de octubre 2018 y 12 de marzo 2019. Al ser focalizados, la tasa de apertura fue de un 52%, superior a la registrada en otras campañas comunicacionales de esta Dirección.

La implementación del modelo comunicacional permitió obtener información de 28.318 estudiantes de la Universidad este 2019, equivalente al 82% de la matrícula total de pregrado.

Dentro de los resultados más relevantes del proceso se encontraron:

- 15.051 estudiantes pertenecen al 60% más vulnerable según su tramo socioeconómico, de los cuales 13.026 son titulares de Gratuidad.
- 6.814 jóvenes provienen de una región distinta a la Metropolitana.
- 4.558 estudiantes no cuentan con un lugar apropiado para estudiar, y 2.798 de ellos corresponden al 60% de la población de mayor vulnerabilidad socioeconómica.
- 1.271 estudiantes son trabajadores (as), de los cuales 52% (666) dedican de 1 a 15 horas semanales; 39% (493) dedican de 16 a 30 horas semanales; y 9% (112) dedican de 31 a 45 horas semanales.
- 568 declaran algún tipo de discapacidad distinta a la baja visión.
- 335 estudiantes declaran tener hijos/as, y 12 serán padres/madres dentro de los próximos meses.

Datos como los anteriores permitirán a la institución mejorar procesos, identificar causas para el abandono –condiciones socioeconómicas, de discapacidad, de vulnerabilidad social, entre otras-, optimizar la asignación de beneficios, e incluso aterrizar problemáticas nacionales, como la calidad de vida estudiantil, a la realidad de los territorios. Por otra parte, constituyen una invitación a revisar coordinadamente los mecanismos de soporte actualmente disponibles y los recursos necesarios para asegurar condiciones básicas que contribuyan a la efectiva inclusión en la vida universitaria y una mejor calidad de vida estudiantil.

4. Conclusiones

La Universidad de Chile avanza en acciones que favorecen la inclusión de la diversidad de sus estudiantes, gracias a su búsqueda de condiciones institucionales para que todos y todas las estudiantes que ingresan, con independencia de su trayectoria educativa previa, origen social, género, etnia o situación de discapacidad, puedan afrontar los retos académicos y participar integralmente en la vida universitaria.

En el caso del modelo comunicacional, éste constituye un aporte de su Dirección de Bienestar y Desarrollo Estudiantil (DIRBDE) para la disminución de las barreras de acceso a la información de quienes provienen de contextos de vulnerabilidad. Lo anterior, a través de la visibilización de la batería de programas y soportes institucionales y estatales disponibles, y al proporcionar un acompañamiento permanente, humanizado, y focalizado según necesidades del grupo prioritario.

Alineado con la Política de Equidad e Inclusión, considera la implementación de estrategias transversales y locales, fortaleciendo su adaptación e integración al ambiente social, avanzando hacia una universidad que respete y promueva la inclusión y la diversidad (Universidad de Chile, 2018).

Responde también al Modelo Educativo de la Universidad (Vicerrectoría de Asuntos Académicos, 2018), al potenciar las capacidades de estos grupos, favoreciendo su inclusión plena y creativa en la cultura que los acoge.

Dada la flexibilidad de sus líneas de intervención, permite promover servicios asociados no sólo a transferencias monetarias, implementación de apoyos académicos o programas de acompañamiento, sino también al bienestar, a la formación integral, a la convivencia y a la experiencia universitaria. Ejemplo de ello son el Programa de Desarrollo Cultural La U Invita⁹⁵ (2017) -que ofrece oportunidades de acceso sin costo para toda la comunidad universitaria, y el concurso de proyectos Premio Azul a la Creatividad Estudiantil⁹⁶ –que financia iniciativas de pregrado-, los cuales favorecen el reconocimiento de los espacios donde se insertan los y las estudiantes.

Agradecimientos

A la Dirección de Bienestar y Desarrollo Estudiantil (DIRBDE), especialmente a su Directora, Pamela Díaz- Romero, y su Jefa de la Unidad de Gestión y Proyectos, Ann Fleet, por el apoyo incondicional, la confianza en mi trabajo, y las oportunidades brindadas.

⁹⁵ Más información en <http://uchile.cl/u133919>.

⁹⁶ Más información en www.premioazul.uchile.cl.

Al área de comunicaciones de la DIRBDE, por su energía y obstinada creatividad.

5. Referencias

- Cadem. (2019). El Chile que viene. Uso de redes sociales. Santiago: Cadem.
- Centro de Estudios Mineduc. (2012). Serie Evidencias: Deserción en la educación superior en Chile. Santiago: Ministerio de Educación.
- Centro Microdatos. (2008). Informe final "Estudio sobre causas de la deserción universitaria". Santiago: Universidad de Chile.
- Departamento de Pregrado. (2016). Estudio de deserción de Primer Año . Santiago: Universidad de Chile.
- Departamento de Pregrado. (2019). Informe de Admisión 2019, caracterización de estudiantes nuevos. Santiago: Departamento de Pregrado. Universidad de Chile.
- Díaz, R. (2017). El impacto del tipo de financiamiento sobre la probabilidad de retención de primer año en la educación superior: el caso de la universidad de Chile. Congresos CLABES. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1586>.
- Dirección de Bienestar y Desarrollo Estudiantil. (2017). Memoria 2015-2015. Santiago: Universidad de Chile.
- Fleet, A., & González, P. (2017). Beca Laboral Universidad de Chile. Mecanismo de formación del talento y retención académica. Congresos CLABES. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1548>.
- Infante, Marta, Matus, Claudia, Paulsen, Abraham, Salazar, Alejandro, & Vizcarra, Ruby. (2013). Narrando la vulnerabilidad escolar: performatividad, espacio y territorio. *Literatura y lingüística*, (27), 281-308. Extraído de <http://dx.doi.org/10.4067/S0716-58112013000100014>.
- Oficina de Equidad e Inclusión . (10 de Julio de 2014). Política de Equidad e Inclusión Estudiantil. Santiago: Universidad de Chile . Obtenido de <http://uchile.cl/u150567>.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2017). IX Encuesta Accesos y Usos de Internet. Santiago: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Universidad de Chile. (2018). Plan de Desarrollo Institucional (2017-2026). Santiago : Universidad de Chile.
- Vicerrectoría de Asuntos Académicos. (2018). Modelo Educativo de la Universidad de Chile. Santiago: Universidad de Chile.