

---

## Mentoría HUELLA:

### Programa de acompañamiento entre pares a estudiantes de primer año, para la integración universitaria y permanencia académica en la Universidad Andrés Bello.

**Objetivo:** El presente trabajo tiene como propósito compartir la implementación y resultados del programa Mentoría HUELLA 2020 de la Universidad Andrés Bello (UNAB), orientado a dar acompañamiento por parte de un estudiante de curso superior de la misma carrera o facultad, para favorecer la integración académica, social y administrativa, potenciar y desarrollar habilidades transversales en el mentorado, contribuyendo a la permanencia de este y al desarrollo de competencias del mentor.

**Línea Temática:** Línea temática cuatro: Prácticas de integración universitaria para fomentar la permanencia y la reducción del abandono.

maria.mir@unab.cl  
Universidad Andrés Bello

marcela.hormazabal@unab.cl  
Universidad Andrés Bello

#### Resumen.

El ingreso a la Educación Superior representa para muchos de los nuevos estudiantes, un reto que les demandará desarrollar nuevas estrategias para enfrentar y resolver situaciones desconocidas referidas a múltiples dimensiones, por ejemplo: nuevas formas de aprendizaje, exigencias académicas, incorporación a un nuevo grupo de pares, entre otras.

Gallardo, Goñi, Sanhueza, Cruz (2019), señalan que el ingreso a la educación superior significa para el estudiante enfrentar varios desafíos, tales como **el desarrollo identitario**, el interactuar con otras formas de relacionamiento, como éstas van a incidir en la valorización de quién se es, que incluso para algunos esta experiencia puede ser estresante. **Opción vocacional en relación al proyecto de vida**, que refiere a la elección de carrera, como ésta responde a las expectativas sobre su proyecto profesional. **Desarrollar nuevas relaciones interpersonales**, interactuar con nuevas personas y jerarquías. **Crear nuevas relaciones con la familia de origen**, los estudiantes ingresan en una nueva dinámica donde el tiempo y espacio se transforman a nivel familiar y social. **Enfrentar nuevas formas de exigencias académicas**, donde la autodisciplina y desarrollo de la autonomía son competencias que colaboran al buen desempeño en la Universidad. **Aprender a pensar al modo de una comunidad académica específica**, ser parte de una cultura y organización, espacio donde se van a contrastar valores, se formarán juicios y modos de comportamiento. **Desarrollar autonomía para asumir responsabilidades**, queda atrás el aprendizaje dirigido, donde el profesor era un guía que enseñaba a cómo comportarse y hacer los deberes.

Respondiendo a las particularidades de los estudiantes de la Universidad Andrés Bello hemos implementado el programa Mentoría Huella, con el fin de “facilitar a los estudiantes su incorporación a la universidad en general y a su titulación en particular; y orientar a los alumnos de nuevo ingreso en aspectos académicos (normativas, asignaturas optativas y libre elección, búsqueda de recursos), sociales (asociaciones de estudiantes, instalaciones deportivas, actividades culturales, etc.) y administrativos (funcionamiento de secretaría, becas y ayudas, etc.)”. García, Gaya, Velasco (2010),

desarrollar competencias, tales como: autonomía, responsabilidad y compromiso para alcanzar el logro de aquellos propósitos que lo motivaron a ingresar a la educación superior.

Desde el año 2020 el Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo al Estudiante (CIADE) asume la responsabilidad de llevar a cabo estrategias que fortalezcan la permanencia del estudiante en la Institución para el logro de su proyecto profesional, acompañar y orientar al estudiante que ingresa por primera vez a la Universidad.

En este trabajo queremos dar a conocer las acciones desarrolladas e impacto del programa en un contexto de pandemia en beneficio de la permanencia de los estudiantes, para contribuir a la retención estudiantil mediante la vinculación estratégica entre los participantes: mentores, mentorados y equipo de profesionales del CIADE.

**Descriptorios o Palabras Claves:** Integración Universitaria, Permanencia, Acompañamiento, Mentor y Mentorados.

## **1. Introducción:**

El aumento de la oferta académica y de los estudiantes que ingresan a la universidad, ha generado que actualmente la mirada esté puesta en las causas del abandono de estudiantes en Instituciones de Educación Superior. Según Fernández (2019) “uno de los principales desafíos de las instituciones de educación superior es la disminución de sus índices de deserción estudiantil especialmente en el primer año, ello al considerarse a nivel internacional como un determinante para evaluar la eficiencia interna de las instituciones terciarias, debido a que la mayor deserción de estudiantes se produce en este período de acuerdo a lo informado por el Servicio de Información de Educación Superior” y con ello las estrategias y apuestas de programas de apoyo al estudiante con el fin de favorecer la retención estudiantil.

En relación a lo anterior, hoy entendemos que no es suficiente tener buenos resultados académicos para permanecer en la Universidad, sino que esto dependería también del desarrollo de habilidades transversales ya que esto favorece su permanencia y éxito académico, “la deserción estaría relacionada a una serie de aspectos que no responden necesariamente a temas netamente académicos, sino que se extrapolan a problemáticas de diversas índoles que van influyendo en la permanencia y motivación de los y las estudiantes en su experiencia universitaria” (Garbanzo, 2007).

En el contexto específico de la Universidad Andrés Bello, el Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo al estudiante (CIADE) asume la responsabilidad de llevar a cabo estrategias en conjunto con las Unidades Académicas que favorezcan el desempeño de los estudiantes y fortalezcan su permanencia en la Institución y nos invita a través de su programa Mentoría HUELLA hacer un recorrido por sus inicios, actividades críticas, implementación, mejoras y conclusiones.

A través de este proceso de acompañamiento se espera lograr en los estudiantes mentorados un cambio personal que les permita fortalecer su autoestima, empoderarse en relación a su proceso académico y generar recursos personales para enfrentar los desafíos propios de la etapa universitaria.

## **2. Desarrollo**

La Universidad Andrés Bello dentro de su misión declara: “ser una universidad que ofrece a quienes aspiran a progresar, una experiencia educacional integradora y de excelencia para un mundo globalizado, apoyado en el cultivo crítico del saber, y en la generación sistemática de nuevo

conocimiento”. Dentro de este alero es que el año 2016 se crea el Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo al Estudiante (CIADE) con un objetivo claro: Acompañar y orientar integralmente a los estudiantes de forma personalizada en los ámbitos académicos, vocacionales, psicoeducativos e integración a la vida universitaria, colaborando de esta forma con las diversas carreras en el apoyo a sus estudiantes, favoreciendo su permanencia y progresión académica, reconociendo y valorando su diversidad.



Fig 1. Apoyos del CIADE de UNAB.

Como se muestra en la figura 1, los apoyos del CIADE son: Programa de inducción académica (PIA) para los estudiantes de primer año en la semana de Bienvenida, apoyo académico a través de tutorías y reforzamientos, intervenciones psicoeducativas y vocacionales a través de talleres grupales y atenciones individuales, acompañamiento en la inclusión de quienes declaran discapacidad física y motora, intelectual, sensorial y psíquica, acompañamiento a estudiantes transgénero y el programa de Mentoría HUELLA.

La mentoría en el CIADE nace como una respuesta al acompañamiento a los estudiantes que otras unidades y el mismo centro no estaban cubriendo dentro de la institución, para atender oportunamente las necesidades de los estudiantes que ingresan a la UNAB, con diferentes perfiles y diversidad de puntajes PSU. En este contexto, el programa se imparte el primer semestre que el estudiante entra a la Universidad, para cubrir algunos aspectos olvidados referidos a la adaptación universitaria, el desarrollo de habilidades y competencias trasversales.

La permanencia y éxito de los estudiantes ha mejorado en los últimos años, en este sentido, el Ministerio de Educación ha desarrollado Programas de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación (Programa MECESUP) . El año 2019 la UNAB se adjudicó el proyecto de Fondo de Desarrollo Institucional (FDI), denominado Fortalecimiento del Sistema de Nivelación y Acompañamiento de alumnos de primer año de la Universidad Andrés Bello, que compromete el diseño e implementación del programa de mentores HUELLA de la UNAB y su validación con expertos nacionales o internacionales.

En relación a lo anterior, su procedimiento y puesta en marcha fue validada por expertos pertenecientes a la Red Iberoamérica de Mentoría Universitaria (RIME), considerando en este proceso la revisión de la selección de mentores, programa de trabajo y sistema de monitoreo y control, los que estimaron pertinentes y acordes al objetivo del mismo.

La UNAB cada año recibe una cifra cercana a 10.000 estudiantes, en el programa de mentoría del año 2020 participaron 1608 estudiantes mentorados y 161 mentores, a la fecha, considerando el semestre que recién termina (resultados pendientes de análisis) el Programa ha acompañado a más de 3000 estudiantes en su incorporación a la vida Universitaria, para ello se han establecido las siguientes etapas:



Fig 2. Componentes del programa Mentoría Huella

Como se aprecia en la figura 2, el programa parte con la selección y capacitación de mentores. Cuenta con la participación de las Escuelas, equipo de profesionales CIADe, mentores y mentorados. Su propósito es guiar a los estudiantes en los distintos ámbitos de la Universidad. Se realizan reuniones periódicas para el desarrollo de habilidades meta cognitivas y se articulan apoyos con otras unidades. Finalmente, hay un proceso de seguimiento y evaluación para analizar las oportunidades de mejora del mismo.

### 2.1 Participantes:

- Mentorado: Los estudiantes mentorados son aquellos que ingresan por primera vez a la Universidad y que presentan un alto riesgo de deserción estudiantil, según datos obtenidos de la encuesta de caracterización, relevando características tales como: jóvenes que deben dejar su lugar de origen o recorrer largas distancias para estudiar, extranjeros, estudiantes que participan del programa de inclusión y grupo de estudiantes con condiciones especiales.
- Mentor: Estudiante regular UNAB de curso superior que cumplen los requisitos de ser reconocido por su carrera como un estudiante que cuenta con las competencias para desempeñar la labor de mentor HUELLA, siendo un guía que acompaña y motiva a los estudiantes en su incorporación a la vida universitaria en ámbitos académicos, sociales y administrativos, integrando las directrices del Modelo Educativo UNAB.
- Coordinadora CIADe: Equipo de profesionales multidisciplinario (pedagogos, psicólogos, psicopedagogo, ingenieros, trabajadora social y educadora diferencial).

2.2 Reclutamiento y selección de mentores: Se realiza una convocatoria a estudiantes desde el segundo año a postular al rol de mentor, a los que se aplica una entrevista por competencias, luego los seleccionados son validados por sus respectivas carreras de acuerdo a su participación y prestigio en la Universidad, a partir de un proceso de preselección realizado por las coordinadoras del Centro (equipo multidisciplinario). El mentor HUELLA debe presentar habilidades y características personales tales como: responsabilidad, liderazgo, vocación de servicio, escucha activa, entre otros.

2.3 Escuela de formativa de mentores HUELLA: los mentores ingresar a un proceso de formación que se realiza en modalidad sincrónica y asincrónica, donde se abordan temáticas administrativas y de desarrollo de habilidades transversales. Dependiendo de la antigüedad del mentor en el programa, se clasifican para ser parte de una capacitación diferenciada en tres grupos: nivel inicial, intermedio y avanzando.

2.4 Implementación del programa: Se inicia el acompañamiento con una reunión inicial entre mentor y su grupo de mentorados, normalmente conformado 10 a 12 estudiantes, junto al equipo de profesionales del CIADe. Se extiende la invitación a las carreras, con el objetivo de generar redes entre los participantes.

Durante el proceso de mentoría, el mentor realiza reuniones periódicas grupales e individuales con sus mentorados, para generar redes y estrechar los vínculos entre los estudiantes. A su vez, debe ser capaz de levantar alertas para ser derivadas a las diferentes áreas vinculantes. Cada grupo interactúa de forma permanente a través de whatsapp con el objetivo de ir compartiendo información de interés a los mentorados, generando un espacio de intercambio al que pueden recurrir cada vez que lo requieran.

El mentor lleva un registro de sus mentorados, con el detalle de su asistencia, necesidades y atenciones, las cuales se reportan periódicamente a la profesional CIADE. Por su parte la Coordinadora CIADE también genera reuniones individuales y grupales para revisar el avance de la mentoría con los mentores, a los que capacita en materias que aportan al desempeño de éstos.

## 2.5 Tipos de apoyo a los mentorados:

- Orientación académica referidas a su carrera, autoridades y profesores.
- Apoyo en actividades académicas y administrativas: evaluaciones, eliminación de cursos e inscripción de asignaturas, entre otros.
- Apoyos Académicos: Tutorías Académicas, reforzamiento, otros.
- Orientación Vocacional: Grupales e individuales.
- Atención Inclusiva: Estudiantes en situación de discapacidad y condiciones especiales.
- Derivaciones para atención Psicoeducativa grupal e individual en temáticas como: estrategias psicoeducativas, como por ejemplo: mejorar la atención y concentración, aprender herramientas que faciliten su desempeño como estudiante universitario, evitar la procrastinación y optimizar los tiempos de estudio, manejo de la ansiedad en la vida universitaria, manejo del estrés frente a las evaluaciones, preparación de presentaciones exitosas, aprendizaje en entornos virtuales, cómo prepararse para enfrentar el siguiente semestre, entre otros.
- Servicio al estudiante: Soluciones administrativas.
- Actividades extra programáticas en general, deportes, talleres, entre otros.

2.6 Sistema de Monitoreo y Control: En la mitad y al término del proceso se aplican encuestas de satisfacción a los mentorados, para conocer la percepción acerca del trabajo del mentor y del programa en sí. Los resultados de la encuesta de medio tiempo se sociabilizan con los mentores con el propósito de atender oportunamente aquellos aspectos a mejorar en la relación, de la encuesta de término del proceso se analiza la información para detectar oportunidades de mejora para implementar en los procesos futuros. Por otra parte, al término de la mentoría se aplica una encuesta a los mentores para conocer acerca de su experiencia, información que aportará al desarrollo de acciones que beneficien al programa.

## 3. Resultados

Como resultado de la implementación del programa durante el primer semestre del año 2020, según análisis de datos (Power BI) realizado por la Dirección de Procesos Académicos y Estudiantiles de la UNAB, podemos señalar que, del total de 2321 estudiantes nuevos alertados, participaron activamente de la mentoría 1608 y 713 estudiantes no se adhirieron al programa.

En relación a la inscripción de asignaturas para el segundo semestre el 95% de los mentorados hizo toma de ramos, en contraste, el 84% de los estudiantes no participantes, inscribió asignatura.

Respecto a la solicitud de retiro, sólo un 5% de los mentorados realizó retiro en comparación con los no participantes que presentaron un 14%.

La tasa de aprobación de los mentorados fue de un 93,4% versus un 85,2% de los no participantes, como se observa en la tabla siguiente:

Mentoría	Inscribe Asignatura 202020 (%)	No inscribe Asignatura 202020 (%)	Inscribe Asignatura 202020 (#)	No inscribe Asignatura 202020 (#)	Total
Participa	95%	5%	1.523	85	1.608
No participa	84%	16%	600	113	713
<b>Total general</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>2.123</b>	<b>198</b>	<b>2.321</b>

**Inscribe asignatura 202020**

Mentoría	Hace solicitud (%)	No hace solicitud (%)	Hace Solicitud (#)	No hace solicitud (#)	Total
Participa	5%	95%	86	1.522	1.608
No participa	14%	86%	99	614	713
<b>Total general</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>	<b>185</b>	<b>2.136</b>	<b>2.321</b>

**Solicitudes de retiro**

Mentoría	Tasa de aprobación promedio 202010	Total
Participa	93,4%	1.608
No participa	85,2%	713
<b>Total general</b>	<b>91,0%</b>	<b>2.321</b>

**Tasas de aprobación**

Tabla 1: Resultados de la Mentoría 2020.

Las encuestas de satisfacción aplicadas fueron del tipo semi-estructurada, con preguntas abiertas para un análisis cualitativo y preguntas de selección múltiple (escala de Likert), para medir opiniones y puntos de vista con un mayor grado de especificidad.

Respecto a la encuesta de cierre de los mentorados, el programa fue valorado positivamente por ellos. En específico, de los apoyos académicos entregados por el mentor (relación con la carrera y profesores, tips de estudio, bibliografía, apuntes, otros) un 83% consideró que fue de mucha utilidad versus un 2% que dijo ser nada útil, en el apoyo administrativo (derivación a finanzas, becas, servicios al estudiante, otros) un 79% respondió ser muy útil en comparación a un 2% que contestó ser nada útil y como facilitador para la integración social un 55% indicó que era de mucha utilidad en relación a un 14% que dijo ser nada útil. Respecto de la pregunta ¿si recomendaría la mentoría a un compañero? el 96% contestó que sí lo haría y tan solo un 4% contestó que no lo recomendaría.

En relación a la encuesta de cierre aplicada a los mentores, la mayoría indicó haber vivido una grata experiencia. Consideraron haber tenido la posibilidad de desarrollar habilidades blandas, mejorar sus competencias de escucha activa, compartir el conocimiento adquirido y haber ayudado a estudiantes de primer año en su incorporación a la vida universitaria. Por otro lado, la mayoría lamentó no haber podido realizar el acompañamiento de manera presencial, el problema de conectividad afectó la fluidez de las conversaciones. También mencionaron que se hizo dificultoso coordinar los encuentros debido al tope de horarios de clases de los mentores y mentorados. Finalmente cabe destacar la indicación sobre el tiempo de desarrollo del acompañamiento, sugiriendo que la mentoría debiera mantenerse en el segundo semestre.

#### 4. Reflexiones y Desafíos

El programa de Mentoría HUELLA vino a cubrir un segmento de estudiantes que a la fecha no estaba acompañado y que hasta entonces el foco de atención estaba dirigido sólo a los con bajo rendimiento académico. Este nuevo grupo cuenta con factores que no se habían delimitado y que afectan su permanencia en la Universidad, tales como ser extranjero, poseer alguna discapacidad, el dejar su lugar de origen o recorrer largas distancias para llegar al establecimiento y estudiantes con condiciones especiales (ingreso por solicitud de las Escuelas).

La mentoría, durante la modalidad online en pandemia, se transformó en una instancia de transmisión cultural institucional, ya que a través de la experiencia de los mentores los estudiantes mentorados pudieran vivenciar la universidad. El proceso contribuyó al acercamiento de los apoyos y servicios de la institución, permitió levantar alertas para ser atendidas oportunamente por las áreas vinculantes, evitando que el estudiante se sintiera desorientado al no saber dónde canalizar las inquietudes y

necesidades que presentaban. También, permitió la construcción de redes de apoyo entre pares, dando espacio al desarrollo del sentido de pertenencia a la universidad en el estudiante de primer año.

En la retroalimentación recibida tanto en la encuesta de medio tiempo y de cierre, se obtuvieron significativos comentarios que expresaban el agradecimiento por la iniciativa y a los(as) mentores(as) por la gestión realizada, en palabras de los propios participantes, la experiencia cumplió con los objetivos planteados, resaltando que “La mentoría y el apoyo del mentor fue súper bueno para darnos una introducción a la vida universitaria y para ayudar a los nuevos a adaptarse a ella”.

Respecto al impacto en la permanencia para la Universidad, los resultados fueron significativos, ya que los estudiantes con mentoría, inscribieron más asignaturas para el segundo semestre y los retiros fueron más bajos en comparación con el grupo de estudiantes que no participaron del proceso.

## 5. Referencias

Ayala, C., Castro, C., Fernández, V., Gallardo, G., Jouannet, Ch & Moreno, K. (2013). Inclusión, acogida y apoyo hacia los estudiantes desde las instituciones de educación superior. En AEQUALIS, Foro de Educación Superior, Unidad Caracterización del Estudiantado, Acceso y permanencia en la educación superior: Sin apoyo no hay oportunidad.

Fernández, T., Solís, M., Hernández, M., & Moreira, T. (abril de 2019). Un análisis multinomial y predictivo de los factores asociados a la deserción universitaria. *Revista Electrónica Educare*, 23(1), 73-97.

Gallardo, G., Goñi, F., Sanhueza, M., Cruz, M. (2019). Transición secundaria - educación superior: Desafíos para los estudiantes, desafíos para las instituciones. Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA.

Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública.

García, M., Gaya, M., Velasco, P. (2010) at European University of Madrid. Mentorías entre iguales: alumnos que comparten experiencias y aprendizajes.

Rojas, F., Aguila, V. (2019). Acompañamiento psicopedagógico para estudiantes en situación de discapacidad como estrategia de permanencia en educación superior. Noveno congreso sobre el abandono en la educación superior. Clabes.

Matamala, D. (2019). Mentoría entre pares como estrategia de apoyo socioemocional, integración a redes y prevención del abandono temprano: la experiencia de la universidad austral de Chile 2017-2019. Noveno congreso sobre el abandono en la educación superior. Clabes.

Camacho, I. (2018). Mentoría en educación superior, la experiencia en un programa extracurricular. *Revista electrónica de investigación educativa versión On-line ISSN 1607-4041*