
PERFIL DEL TUTOR PAR: IMPLEMENTACIÓN DE NIVELES DE DESEMPEÑO EN PROCESOS FORMATIVOS Y EVALUATIVOS DE ESTUDIANTES TUTORES DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO.

Línea Temática 4: Prácticas de integración universitaria para fomentar la permanencia y reducción del abandono (Las tutorías ó Mentorías)

Martha Venegas Villanueva
Cinthia Espinoza Mora
mvenegas@ubiobio.cl
cespinoza@ubiobio.cl

Resumen. Desde el año 2019, el Programa Tutores de la Universidad del Bío-Bío a través de la estrategia de formación y evaluación de los y las estudiantes tutores y tutoras: Escuela de Tutores, ha asumido la tarea de perfeccionar los procesos que esta emprende, para responder a las necesidades que la labor tutorial conlleva. Para esto, se ha definido construir una línea de formación para tutores y tutoras pares, que responda a las necesidades propias de los y las estudiantes de primer año y que implica la evaluación constante del desempeño tutorial, circunscribiéndose a lo establecido en el Perfil del Tutor y Tutora de la Universidad del Bío-Bío.

Luego de un proceso de construcción y definición, que incluyó una etapa de revisión teórica y contextual, y que ha contado con la participación de profesionales que coordinan los equipos de tutores y tutoras (Encargados/as de Carrera) y los mismos tutores y tutoras, estamos frente a la implementación de los primeros instrumentos evaluativos y de recolección de información, en concordancia con lo declarado en el Perfil del Tutor y Tutora, que permiten realizar el análisis de los primeros resultados, identificar necesidades y áreas a fortalecer para que la labor tutorial cuente con las herramientas que necesita, en especial en este contexto en el cual, deben adecuarse constantemente a nuevos escenarios y a estudiantes que debido a la educación a distancia y la situación socio sanitaria actual, se enfrentan a realidades completamente distintas a las vivenciadas por ellos durante su primer año de Universidad.

Los resultados de la implementación de niveles de desempeño a través del Perfil del Tutor y Tutora, que se encuentra estructurado en tres áreas, que son: manejo conceptual, actitudinal y procedimental, las que a su vez se subdividen indicadores, nos permiten identificar áreas o indicadores debilitados tanto en la generalidad de los y las estudiantes tutores y tutoras, como en equipos de carreras específicas o tutores y tutoras particulares, lo que posibilita identificar líneas formativas generales a trabajar por la Escuela de Tutores; específicas, posibles de abordar por los y las Encargadas de Carrera, y en un futuro, establecer las trayectorias formativas de cada uno de los tutores y tutoras para ofertarles opciones de acuerdo a sus necesidades.

Descriptor o Palabras Clave: Perfil de desempeño, Tutor par, Acompañamiento integral, Formación tutores y tutoras.

1. Introducción

Al igual que para la mayoría de las instituciones de Educación Superior, para la Universidad del Bío-Bío la retención de los y las estudiantes de primer año es una de sus prioridades, y teniendo en cuenta que, tal como señala Tinto (1989, citado en Silva 2011), *odos problemas deben atenderse en esta etapa: el aislamiento de los jóvenes debido a la dificultad para establecer relaciones sociales y la incongruencia entre sus ideas previas y lo que la vida universitaria realmente es*, se han emprendido acciones para potenciar su permanencia, siendo la principal estrategia institucional: el Programa Tutores, que implementa tutorías en la mayoría de las carreras, las que se erigen como la herramienta que permite el acompañamiento de los/as estudiantes durante su periodo de transición a la vida universitaria.

El Programa Tutores, se encarga de realizar este acompañamiento a través de tutores y tutoras pares, teniendo como objetivo el contribuir a la retención y aprobación de las asignaturas de los y las estudiantes iniciales, abordando las áreas académica, socioeconómica y motivacional, mediante estrategias institucionales de adaptación a la vida universitaria y el desarrollo de competencias específicas y genéricas. Los y las tutores y tutoras son estudiantes de cursos superiores, quienes participan de un proceso de selección y formación y evaluación que busca entregarles las herramientas necesarias para el desempeño de su labor tutorial.

En la búsqueda de perfeccionar los procesos antes mencionados y que estos respondan a las necesidades que la labor tutorial conlleva, nos enfrentamos a la problemática de definir y construir una línea de formación para tutores pares, que responda a las necesidades propias de los y las estudiantes de primer año y a una evaluación constante de su desempeño.

Siendo así, desde el año 2019, el Programa Tutores, se ha dado a la tarea de establecer criterios de desempeño que permitan categorizar a tutores y tutoras par e identificar aspectos formativos prioritarios, definiendo como objetivo en esta instancia, el establecer las etapas de implementación de los niveles de desempeño del perfil de tutores pares de la Universidad del Bío-Bío.

La metodología a utilizar en esta oportunidad, es de tipo descriptiva y tiene como fin presentar la primera etapa en la implementación de los niveles de desempeño del perfil de tutores y tutoras pares, a saber; la construcción de instrumentos de evaluación para medir el rol de los y las tutoras en cuanto al manejo conceptual, actitudinal y procedimental en las diferentes dimensiones que contempla el perfil. A partir de los resultados de dichas evaluaciones, se levantan necesidades formativas a tener en cuenta en la segunda etapa de implementación; construcción de una trayectoria formativa para los diferentes áreas y niveles del perfil.

2. Desarrollo

2.1 Estructura del perfil

Entendiendo que un perfil describe de forma concreta las características, tareas y responsabilidades de un cargo dentro de una institución, organización o programa, en la Universidad del Bío-Bío, se señala que: *ñun tutor/a es un estudiante de cursos superiores que posee capacidad para gestionar su proceso de aprendizaje y guiar el de sus compañeros y compañeras; se caracteriza por un alto compromiso social y buen desempeño académico y posee habilidades relacionadas con la comunicación asertiva y capacidad resolutive, que le permiten interactuar con su entorno de manera efectiva, lo que le facilita el guiar y acompañar a sus compañeros/as en el proceso de transición a la vida universitaria* (Espinoza, 2020).

La estructura del Perfil del Tutor Par considera 3 áreas; manejo conceptual, actitudinal y procedimental, con 17 indicadores en total, y 3 niveles de desempeño. Para Tobón (2013), los niveles

de desempeño o niveles logro, son grados a través de los cuales se forman las competencias mediante la resolución de problemas de contexto, desde menor a mayor complejidad, por tanto, los niveles de desempeño en el perfil de tutores y tutoras, considera que estos y estas deben transitar desde un nivel inicial, a uno intermedio, hasta llegar al nivel avanzado, en la medida que adquieren mayor experiencia en las acciones de acompañamiento que requiere su rol, lo cual es mediado, acompañado e intencionado por profesionales a cargo de liderar equipos de tutores y tutoras pares y la estrategia de formación: la Escuela de Tutores.

El área de manejo conceptual del perfil declara el manejo de conceptos, ámbito del saber, en torno a los fundamentos y características del Programa Tutores, la red de acompañamiento institucional, Modelo Educativo de la Universidad, manejo de aspectos de su carrera, conocimiento en torno a la igualdad de género y liderazgo.

El área de manejo actitudinal aborda conocimiento del saber ser y saber convivir, por ello sus indicadores tienen relación con el autoconcepto, visión crítica, indagación, cercanía y comunicación en la interacción con los otros y otras, anticipación ante situaciones adversas, trabajo colaborativo y respeto hacia la diversidad.

Por su parte, el área de manejo procedimental, hace alusión al saber hacer, esto en cuanto a habilidades de gestión, capacidad negociadora, uso de plataformas digitales y estrategias de aprendizaje.

2.2 Instrumentos de evaluación Perfil Tutores:

Heteroevaluación, Evaluación de inicio, Evaluación de proceso.

A fin de cada semestre se realiza el proceso de evaluación de la labor desempeñada por cada tuto y cada tutora, lo que se denomina Evaluación en 360° o Heteroevaluación. Esta evaluación es realizada desde cuatro actores que están insertos en el proceso: tutorados y tutoradas, Director o Directora de Escuela/ Jefe o Jefa de Carrera, Encargado o Encargada de Carrera y el propio tutor o la propia tutora; quienes mediante formulario en línea contestan un instrumento que contiene indicadores que evalúan el dominio que poseen tutores y tutoras acerca de los componentes del programa, sus responsabilidades y el desarrollo de competencias genéricas.

Durante el año 2020 la Evaluación 360° experimentó variaciones con respecto a los semestres anteriores, esto en virtud del trabajo de construcción del nuevo Perfil del Tutor, lo que significó la redefinición de criterios de desempeño que reestructuraron la evaluación.

Si bien las evaluaciones de los cuatro actores variaron, es la correspondiente a Director o Directora de Escuela/ Jefe o Jefa de Carrera la que mayores modificaciones tuvo. Se establecieron dos etapas de la evaluación, una primera, que es cualitativa y que recoge la percepción de aspectos por mejorar y aportes del equipo de tutores y tutoras de cada carrera, y una segunda parte en la cual se evalúa el desempeño de cada uno y cada una de manera individual, desde el *Deficiente* al *Excelente* e incluyendo el indicador *No observado*. La información extraída de las respuestas a esta evaluación permite a Encargados y Encargadas de Carrera emprender estrategias de mejora afines a las necesidades propias de cada carrera. Con respecto a las demás evaluaciones, no solo se modificaron los indicadores, sino también el porcentaje que corresponde a cada evaluación, quedando de la siguiente manera: encargado o encargada de carrera: 40%, tutorados/as: 40%, autoevaluación: 20%

Por su parte, la evaluación de inicio, está diseñada para ser aplicada en los primeros meses en que los y las tutoras desempeñan el rol, esta es un autoreporte que contestan a través de formulario en línea. Busca medir el nivel de entrada de éstos en cuanto al manejo conceptual, actitudinal y procedimental que se requiere para realizar acciones de acompañamiento efectivo a estudiantes iniciales. Es por ello

que los reactivos se orientan al primer nivel de desempeño del perfil y el análisis de estos resultados permiten hacer el levantamiento de necesidades formativas.

Finalmente, la evaluación de proceso se realiza a mitad del año académico, es contestada por cada encargado y encargada de carrera, profesional del Programa, que guía el rol de un equipo de tutores y tutoras. Esta evaluación también se contesta en formulario en línea y busca medir el nivel de avance en cada área del Perfil, para así detectar aquella que requiere mayor foco en las acciones formativas que realiza y coordina la Escuela de Tutores. Cabe señalar que a la fecha esta se encuentra en etapa de aplicación.

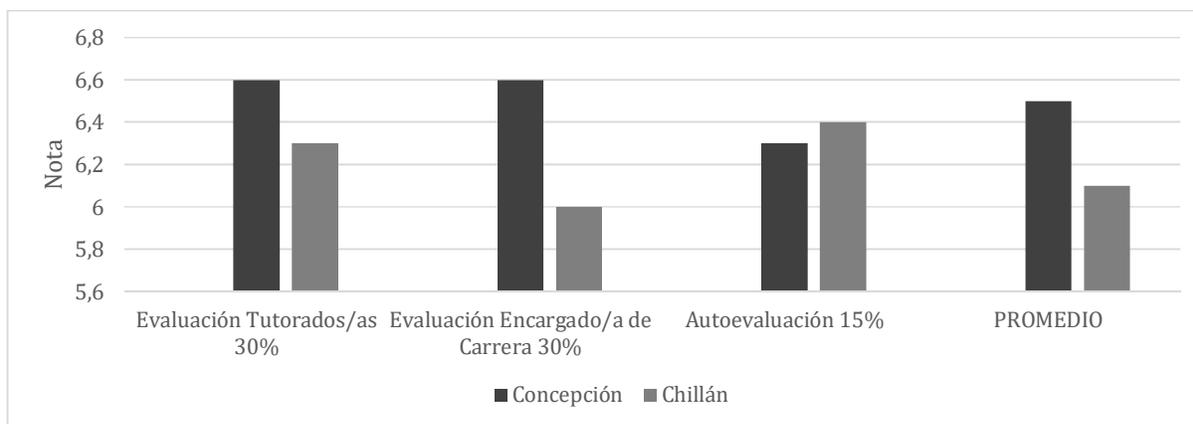
3. Resultados

3.1 Evaluación 360 (2020_2)

La evaluación de los y las 72 tutores y tutoras de la Sede Concepción y los y las 27 de la Sede Chillán, realizada a fines del Segundo Semestre del año 2020, si bien se responde en forma individual, para su socialización se presenta por sedes, teniendo los siguientes resultados:

Figura 1

Resultados Evaluación 360°



Nota: Las calificaciones tienen una escala numérica de 1,0 como evaluación mínima y 7,0 como evaluación máxima.

En la Sede Concepción, tutores y tutoras promedian un 6.5 entre los tres instrumentos de evaluación cuantitativa, siendo las notas más bajas las correspondientes a su Autoevaluación con un 6.3; y en la Sede Chillán, igualmente, la nota más alta es la correspondiente al instrumento de Autoevaluación, donde tutores y tutoras obtienen en promedio un 6.4, la evaluación más baja, es la otorgada por Encargadas de carrera.

En lo que refiere a la evaluación cualitativa que realizan Directores y Directoras de Escuela o Jefes y Jefas de Carrera, los comentarios entregados son revisados por equipos de tutores de cada carrera junto a su Encargado o Encargada de Carrera y son utilizados para identificar ámbitos de mejora, para el próximo semestre. Con respecto a la tasa de respuestas, del total de carreras de la Universidad que cuentan con el Programa Tutores; 26 entre ambas sedes, se obtuvo respuesta de 16 realizan Directores y Directoras de Escuela o Jefes y Jefas de Carrera, lo que representa a un 62% de estos, porcentaje visiblemente superior en comparación a respuestas obtenidas en otros periodos académicos: 46% para el 2020_1 y 12% para el 2019_2.

3.2 Evaluación de inicio (2021-1)

La evaluación de inicio fue aplicada en el mes de mayo de 2021, respondiendo un total de 118 tutores y tutoras de un universo de 128, es decir, se logró el 92,1% de respuestas. El detalle por sede es; 85 respuestas de Sede Concepción (97,7% del total de la sede) y 33 respuestas de Sede Chillán (80,4% del total sede). El instrumento se estructura en 3 Áreas: manejo conceptual, actitudinal y procedimental, con 17 indicadores en total, y los 3 niveles de desempeño anteriormente descritos, y arrojó los siguientes resultados, que representan a la totalidad de tutores y tutoras, ya que estos guían acciones formativas colectivas:

Figura 2

Resultados Evaluación de Inicio. Ámbito Conceptual

Indicador	Porcentaje %
Programa Tutores	96,5
Redes Universitarias	100
Unidades y Departamentos	67,1
Conocimiento Disciplinar	92,8
Igualdad de Géneros	53,9
Liderazgo	57,9

Nota: Elaboración propia, en base a resultados de evaluación de inicio.

Los resultados generales de esta evaluación demuestran que los/as tutores/as se perciben como con un alto porcentaje de conocimiento acerca del Programa Tutores, las Redes Universitarias y la carrera que estudian, pero esta percepción decae especialmente al tratarse de los indicadores de Liderazgo e Igualdad de Género.

Figura 3

Resultados Evaluación de Inicio. Ámbitos Actitudinal y Procedimental.

Ámbitos	Indicadores	Porcentaje %
Actitudinal	Respeto	83,9
	T. Colaborativo	78,4
	Anticipación	46,3
	Cercanía	77,3
	Indagación	40,7
	Visión Crítica	63,3
	Autoconcepto	62,4
Procedimental	Estrategias de Aprendizaje	54,2

Uso de plataformas	49,9
Gestión	55,6
Capacidad Negociadora	53,3

Nota: Elaboración propia, en base a resultados de evaluación de inicio.

En lo que respecta a los Ámbitos Actitudinal y Procedimental, los porcentajes presentados corresponden a tutores y tutoras que se declaran *“Muy de acuerdo”* con sus habilidades frente a cada uno de los indicadores. De estos resultados, se destacan positivamente lo que refiere al *“Respeto por la Diversidad”*, la importancia que se le da al *“Trabajo Colaborativo”* y a la *“Cercanía”*, y se vislumbran como desafío formativo lo que refiere a la *“Indagación”* y la *“Anticipación”*, en el ámbito actitudinal y el *“Uso de las Plataformas”* institucionales, en lo procedimental.

4. Conclusiones

4.1 Áreas a fortalecer a partir de resultados

A partir de la aplicación de los instrumentos de evaluación que miden el desempeño de los y las tutoras, se evidencia necesario reforzar los siguientes ámbitos por área:

a) Manejo Conceptual: objetivo general del Programa Tutores, para no perder el foco que todo el accionar tutorial debe tributar y contribuir a mejorar la retención de estudiantes de primer año. Profundizar en el conocimiento del perfil de egreso, vinculándolo con la malla curricular y las áreas de desempeño laboral. Ahondar en temáticas sobre igualdad de géneros.

b) Manejo Actitudinal: En general, se observó buenos resultados en este ámbito, pero se evidencia necesidad formativa en habilidades sociales que hacen alusión a detección de dificultades emocionales, los factores que influyen y el abordaje de estas en el quehacer tutorial.

c) Manejo Procedimental: se hace evidente la necesidad de fortalecer la formación en autonomía por parte de tutoras y tutores, para la búsqueda de estrategias de aprendizaje y también sobre el registro y acompañamiento que puedan ser útiles para sus tutoradas/os.

4.2 Continuidad de la implementación:

A la luz de los resultados y del futuro análisis de la evaluación de proceso, la siguiente etapa en la implementación del Perfil del Tutor Par de la Universidad del Bío-Bío, es establecer trayectorias formativas para trazar una ruta de capacitación y formación que dé cuenta de acciones que apunten a cada nivel de desempeño.

Para Contreras (2016), planificar e implementar capacitación y formación de tutores y tutoras puede realizarse considerando la taxonomía SOLO (Structure of the Observed Learning Outcome), es decir, teniendo en cuenta que los aprendizajes van en creciente complejidad estructural y esto es producto del aumento en la complejidad de la actuación de quien aprende, por tanto, una ruta formativa para tutores y tutoras debe considerar aprendizajes progresivos, ser continúa y en aumento de complejidad tanto de las actividades como los instrumentos evaluativos.

Esta ruta de capacitación y formación debe contemplar acciones dentro de la Estrategia Escuela de Tutores, como también dentro del rol de los y las Encargadas de carrera, entendiendo que un aspecto fundamental para el aprendizaje de pares es el modelaje, por tanto, es en la gestión de Encargado y Encargada de carrera, donde estudiantes tutores lograrán una mayor y más significativa apropiación del Perfil.

Referencias

Contreras, J. (2016). Hacia Una Carrera Del Tutor: ActualizaciÓN Del Modelo De Selección De Tutores Pares Paiep, Basado En Resultados De Aprendizaje. *Congresos CLABES*. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1172>

Espinoza, C. (2020). Perfil del tutor par: indicadores de desempeño y elementos claves en el acompañamiento para la retención de estudiantes iniciales. *Congresos CLABES*, 966-974. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/2669>

Silva, M. (2011). El primer año universitario: Un tramo crítico para el éxito académico. *Perfiles educativos*, 33(spe), 102-114. Recuperado en 10 de septiembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500010&lng=es&tlng=es.

Tobón, S. (2013). Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación (4a. Ed.). Bogotá: ECOE.