

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS ACADÉMICAS

Línea Temática: Prácticas de integración en educación superior para la reducción del abandono.

Francisco Díaz Jaramillo, Universidad Adolfo Ibáñez– Francisco.diaz.j@uai.cl.

Resumen

El presente documento aborda el modelo de gestión del Programa de Tutorías Académicas, resaltando su eficacia y éxito. En primer lugar, se define el perfil requerido para ser tutor y se establecen criterios y competencias necesarias para brindar un apoyo efectivo a los estudiantes. La oferta variada y personalizada atiende las necesidades específicas en diferentes áreas del conocimiento.

El proceso de postulación para ser tutor es riguroso y transparente, seleccionando candidatos idóneos y comprometidos. El plan de formación mejora su desempeño pedagógico y habilidades de apoyo.

La implementación de sistemas de control y evaluación garantiza la eficiencia y efectividad del programa, monitoreando constantemente el progreso de los estudiantes. Los resultados muestran un crecimiento en la participación de estudiantes.

Los tutores capacitados y comprometidos brindan un sólido apoyo académico, mejorando el rendimiento de los estudiantes en asignaturas claves. Se ha observado una mayor tasa de avance y retención entre aquellos que asisten a las tutorías. Estas prácticas aseguran el bienestar académico y la retención de los estudiantes universitarios, consolidando el programa como una herramienta valiosa para su éxito educativo.

Palabras clave:

Tutorías académicas, Retención estudiantil, Gestión en educación superior, Bienestar y acompañamiento académico.

Contextualización

A lo largo de los años, se ha observado un crecimiento constante en la matrícula de Educación Superior a nivel nacional, aunque se presentaron excepciones notables, como ocurrió en 2020. Según el Consejo Nacional de Educación (2023), tanto la matrícula total como la de primer año en este nivel educativo han experimentado un incremento significativo. Este aumento sugiere un mayor acceso a la educación superior, lo que implica que las instituciones educativas deben estar preparadas para enfrentar a un estudiantado cada vez más diverso y heterogéneo.

En este contexto, es importante considerar que la deserción estudiantil ha sido analizada desde una perspectiva individualista, donde el factor económico se ha considerado como el principal determinante. Sin embargo, de acuerdo con Señero y Barrera (2017), existen dos categorías que explican las razones detrás de la deserción: factores académicos (rendimiento académico, tasa de aprobación, tipo de institución) y factores socioeconómicos (ingreso per cápita, contexto laboral y familiar).

En ese sentido, el apoyo en asignaturas críticas se convierte en un componente esencial dentro de un enfoque integral para abordar la deserción estudiantil y promover el bienestar académico.



Señero y Barrera (2017) destacan que los factores que contribuyen al abandono universitario son diversos y van más allá de las consideraciones económicas, involucrando variables de naturaleza social. Entre estas variables se encuentran la metodología docente, la estructura curricular, la exigencia del plan de estudios, el ambiente universitario y las expectativas profesionales del estudiante.

Esta evidencia respalda la idea de que la deserción estudiantil es un fenómeno multifactorial que requiere un enfoque holístico. En este contexto, el apoyo académico en asignaturas críticas desempeña un papel fundamental. Al proporcionar un acompañamiento efectivo en aquellas materias que representan mayores desafíos para los estudiantes, el Programa de Tutorías Académicas busca reducir las barreras y obstáculos que puedan afectar su progreso académico.

El objetivo primordial de este Programa es promover el bienestar académico de los estudiantes desde el inicio de su trayectoria universitaria. Los tutores, estudiantes de cursos superiores con interés en la enseñanza, brindan apoyo y orientación a sus compañeros en el proceso de aprendizaje de asignaturas consideradas críticas.

Al contar con tutores que ofrecen un apoyo académico efectivo en asignaturas críticas, el programa se convierte en un factor determinante para retener a los estudiantes en la institución. La asistencia a estas tutorías les ayuda a mejorar su rendimiento académico, superar desafíos y fortalecer sus conocimientos en áreas clave.

El presente trabajo tiene como objetivo proporcionar un análisis detallado de las prácticas de gestión implementadas en el contexto de las tutorías académicas, destacando las estrategias efectivas utilizadas y la relación con el avance académico de los estudiantes. Se busca ofrecer una visión integral de las acciones llevadas a cabo, con el fin de contribuir al conocimiento y la mejora continua de los procesos de tutoría en entornos educativos.

Descripción

El Programa de Tutorías Académicas brinda apoyo a estudiantes de Ingeniería Civil, Ingeniería Comercial, Derecho y Psicología en diferentes niveles educativos. En sus inicios comenzó para la transición de primer año y con el tiempo se ha expandido a otros años y ciclos. Su gestión incluye múltiples fases y procesos cruciales para su correcto funcionamiento los cuales se detallan a continuación.

Definición del Perfil del Tutor/a

En la definición de Tutor Académico que ha propuesto la institución:

“Los Tutores Académicos caracterizan por ser figuras altamente calificadas y comprometidas con el desarrollo integral de los estudiantes. A lo largo de su formación y experiencia, han adquirido un sólido conocimiento en su área de especialización, lo que les permite brindar un apoyo valioso y personalizado a los alumnos en su trayectoria educativa.

Una de las características sobresalientes de los Tutores Académicos es su capacidad para identificar y atender las necesidades individuales de los estudiantes. Su flexibilidad les permite adaptarse y ajustar sus estrategias de enseñanza según las particularidades de cada caso, reconociendo que cada estudiante tiene ritmos de aprendizaje y estilos diferentes.

Los Tutores Académicos también ponen énfasis en el estudiante como eje central de su quehacer. Su enfoque se centra en el bienestar y desarrollo integral de los alumnos, creando un ambiente de aprendizaje activo, participativo y colaborativo. Al poner al estudiante en el centro de su labor, logran identificar sus necesidades académicas y emocionales, fomentando la motivación, la autoconfianza y la autonomía en el proceso de aprendizaje.



La integridad académica es un valor fundamental en su práctica como tutores. Inculcan en los estudiantes la importancia de la honestidad intelectual, el respeto a la propiedad intelectual y la ética en su trabajo académico. Asimismo, cuentan con algunas estrategias de aprendizaje que permiten orientar a los estudiantes en función de sus técnicas y hábitos de estudio.

Adicionalmente, los Tutores Académicos se caracterizan por ser personas que no les cuesta enfrentarse a una cámara o a un público observador. Esta habilidad es esencial en el contexto actual, donde la enseñanza en línea y la comunicación virtual son cada vez más comunes”

Teniendo en consideración el perfil al que se aspira, es que se desarrollan diferentes acciones desde la postulación hasta la última semana del periodo académico, las cuales se irán detallando a lo largo de este recurso.

Definición de Oferta para Tutorías Académicas.

Los dos factores principales que se consideran para seleccionar los cursos son el porcentaje de reprobación de estudiantes y el promedio general del curso. Un alto índice de reprobación en una asignatura es un indicativo claro de que los estudiantes están enfrentando dificultades significativas para aprobarla.

Por otro lado, los cursos con un bajo promedio general también son considerados críticos, ya que sugieren que el desempeño general de los estudiantes en esa materia está por debajo de las expectativas establecidas.

Es importante mencionar que, aunque el área de Análisis de Dirección de Docencia Institucional es responsable de recopilar y analizar los datos, la decisión final sobre qué cursos requerirán tutorías académicas es validada y considerada por cada Facultad o Escuela de la institución. De esta manera, se asegura que la perspectiva y experiencia de los profesores y directores de las facultades también sea tomada en cuenta en el proceso de identificación de los cursos críticos, favoreciendo una mirada integral y completa del panorama académico de la UAI.

Postulación para ser tutor/a académico.

El proceso de selección de tutores en el Programa de Tutorías Académicas permite asegurar la calidad y eficacia del programa. Para ser considerados como candidatos, los estudiantes deben cumplir con ciertos requisitos académicos, tales como el Promedio Ponderado Acumulado (PPA) y las calificaciones en las disciplinas relevantes.

Además de los criterios académicos, los postulantes deben enviar un video de aproximadamente un minuto, en el cual deben explicar sus intereses y motivaciones para asumir el desafío. Este video es una oportunidad para que los candidatos demuestren su entusiasmo y compromiso con la tutoría, así como sus habilidades de comunicación y empatía.

La experiencia previa como tutor académico también es un factor que se tiene en cuenta en el proceso de selección. Los candidatos que hayan sido tutores en semestres anteriores reciben una evaluación de su desempeño por parte de su Tutor Jefe anterior. Esta evaluación proporciona información valiosa sobre la efectividad, compromiso y responsabilidad administrativa demostrado por el candidato en su labor.

La colaboración con las Facultades/Escuelas de la institución es esencial en todo el proceso de selección de tutores puesto que se les comparte la información detallada de los candidatos, incluyendo su PPA, calificaciones de la asignatura relevante para la tutoría y, en caso de ser tutores antiguos, la evaluación realizada por su coordinador anterior, junto con los videos de presentación. De esta manera, cada unidad académica, desde su especialidad, tiene la oportunidad de seleccionar a los estudiantes más idóneos.



Plan de Formación de Tutores Académicos.

Una vez seleccionados los tutores, es crucial proporcionarles una formación adecuada para garantizar su eficacia en el Programa de Tutorías Académicas. Para ello, contamos con un plan de formación que permite especializarse a lo largo del tiempo.

El primer nivel de capacitación es el "Programa de Formación Inicial para Tutores Académicos". En este curso, los nuevos tutores abordan aspectos claves, como el rol y las funciones del tutor, aspectos normativos y legales de la institución, comunicación efectiva con la comunidad y aspectos relacionados con el aprendizaje activo, como metodología de enseñanza. Este programa les permite encuadrar su rol y adquirir las habilidades necesarias para llevar a cabo las tutorías.

Si el tutor desea continuar por más de un semestre, tiene la oportunidad de avanzar al segundo nivel, el cual se denomina "Cursos de Especialización". Aquí, los tutores pueden elegir cursos según sus áreas de interés, creando una ruta formativa personalizada para cada uno. Los temas incluyen "Integridad en Tutorías Académicas", "Estrategias de estudio y manejo del tiempo para Tutores Académicos", "Técnicas efectivas de participación en tutorías" y "Evaluación y retroalimentación para el aprendizaje de las tutorías". Todos estos cursos se imparten en línea y son asincrónicos, permitiendo a los tutores ajustar su formación a sus horarios y necesidades.

Cada curso cuenta con un docente guía que certifica los conocimientos adquiridos, asegurando que los diferentes aspectos de desempeño estén alineados con el perfil del Tutor/a Académico y el modelo educativo de la universidad. Esta formación continua permite que los tutores potencien sus habilidades y adquieran más herramientas para brindar una orientación estudiantil efectiva y de calidad. De esta manera, se asegura un apoyo enriquecedor para los estudiantes, promoviendo su desarrollo académico y personal durante su trayectoria educativa.

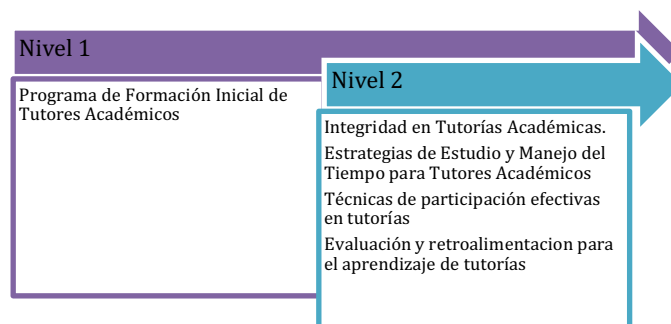


Figura 1: *Plan de Formación para Tutores Académicos.*

Acompañamiento

El seguimiento regular del desempeño de los tutores es un aspecto crucial. Para garantizar esta supervisión, contamos con el cargo de "Tutores Jefes", quienes desempeñan un papel fundamental en brindar acompañamiento y orientación a los tutores.

Este rol es el responsable de llevar a cabo diversas acciones específicas para asegurar un seguimiento efectivo. Algunas de ellas son: (1) mantener una comunicación activa y constante con los tutores, lo que les permite estar al tanto de su labor y ofrecerles el apoyo necesario; (2) estar disponibles para responder preguntas y consultas; y (3) mediar en situaciones complejas que puedan surgir durante las tutorías; así como ofrecer espacios de asesoramiento específico. Además, tienen la responsabilidad de reportar al Coordinador de Apoyo Académico las situaciones que requieren atención para su pronta resolución.

Gracias al trabajo de los Tutores Jefes, se asegura el monitoreo del desempeño de los tutores, lo que contribuye a brindar un apoyo enriquecedor y de alta calidad a los estudiantes.

Finalmente, se llevan a cabo dos encuentros indispensables durante el semestre para el programa de tutorías académicas: uno al inicio y otro al final. En el primer encuentro, se entregan lineamientos y fechas claves, además de establecer el funcionamiento del programa; este encuentro es requisito para el inicio de las tutorías. En el segundo encuentro, se recoge la experiencia del semestre y se busca identificar áreas de mejora de manera cualitativa. Estos encuentros son vitales para optimizar el apoyo académico brindado a los estudiantes y fortalecer el programa de tutorías en general.

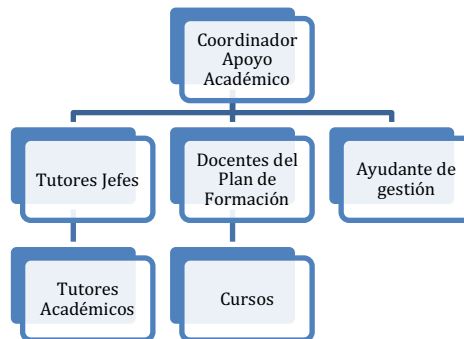


Figura 2: *Organigrama de Tutorías Académicas.*

Sistemas de control, gestión y evaluación.

El sistema de asistencia en el Programa de Tutorías Académicas ofrece dos beneficios significativos:

Monitoreo en tiempo real: Permite realizar un seguimiento de la asistencia de los estudiantes de forma instantánea. Esto facilita la detección temprana de situaciones que requieren intervención, ya sea cuando hay poca asistencia de estudiantes o cuando el número de participantes es muy elevado, lo que podría afectar la personalización del espacio de tutoría. Para promover la asistencia, se implementan incentivos como sorteos periódicos para los participantes.

Evaluación de la tutoría: Al momento de marcar su asistencia, los estudiantes evalúan la tutoría con una nota del 1 al 7. Esta evaluación proporciona información valiosa sobre la percepción de utilidad del programa por parte de los estudiantes. Asimismo, permite identificar tutorías que pueden necesitar ajustes o mejoras para brindar un mayor beneficio a los alumnos. La evaluación instantánea permite tomar acciones remediales de manera ágil y efectiva.

Tal como se visualizó en el esquema n°2, el o la ayudante de gestión es el encargado/a de recolectar y analizar los datos de asistencia y calificación de las tutorías. Con esta información, pueden generar informes y segmentar las tutorías según su asistencia o calificación, identificando áreas de mejora y áreas de éxito dentro del programa, lo que contribuye a optimizar la oferta de tutorías y garantizar su eficacia.

Resultados:

Cada año, se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de los Programas de Apoyo Académico con el propósito de medir su efectividad y facilitar posibles ajustes. Para llevar a cabo un análisis más detallado, se implementó el concepto de "propensity score" (PS), un puntaje asociado a la probabilidad de participación que tienen los estudiantes, en función de sus características individuales, en cada uno de los grupos sujetos a evaluación (aquellos que participan y aquellos que no participan en los programas de apoyo). Esta metodología, complementada con el análisis



de la caracterización de los estudiantes, permitió determinar cuán equiparables (o distintas) son las características de los dos grupos objeto de estudio. En el contexto específico del programa de tutorías académicas y el modelo de gestión, el estudio detalló los siguientes aspectos: (Cáceres & Vásquez, Evaluación de Impacto. Programas de Apoyo a Estudiantes 2022, 2023):

Impacto Positivo en los Resultados Académicos:

Los análisis de impacto realizados por el Área de Evaluación han revelado de manera consistente que los estudiantes que participan de manera más activa en el programa de tutorías académicas experimentan mejoras notables en sus resultados académicos. Este impacto se refleja tanto en la cantidad de asignaturas aprobadas como en los créditos acumulados.

Mejora en el Promedio Ponderado Acumulado (PPA):

Además de las mejoras cuantitativas en términos de asignaturas y créditos aprobados, se ha observado un incremento sustancial en el Promedio Ponderado Acumulado de los estudiantes que participan activamente en el programa de tutorías. Este indicador es un reflejo claro del impacto positivo que tienen las estrategias de gestión implementadas en el desempeño académico global de los estudiantes.

Satisfacción de los Estudiantes:

Los comentarios y encuestas de satisfacción de los estudiantes respaldan la efectividad del programa de tutorías, en promedio las tutorías han sido calificadas con notas sobre 6,0 en todas las carreras. La alta satisfacción expresada por los participantes refleja la utilidad y el valor percibido de las tutorías en su experiencia académica.

Efectividad de las Estrategias de Gestión:

Los resultados obtenidos destacan la efectividad de las estrategias de gestión previamente mencionadas en el programa de tutorías académicas. La implementación de estas estrategias ha demostrado ser un factor determinante en el éxito y la eficacia global del programa: Mejorar la experiencia académica y la consecución de los resultados de aprendizaje establecidos. Estos hallazgos respaldan la crucial importancia de contar con una gestión eficiente y enfocada en este contexto.

Conclusión

A partir de estas acciones implementadas en el Programa de Tutorías Académicas, se han obtenido resultados altamente positivos y significativos. Se ha logrado contar con tutores altamente capacitados y comprometidos, capaces de brindar un sólido apoyo académico a los estudiantes. La formación continua y las oportunidades de capacitación ofrecidas a los tutores han fortalecido sus habilidades y conocimientos, mejorando así la calidad del apoyo que brindan.

El papel de los tutores jefe ha sido fundamental en el programa, ya que han proporcionado un acompañamiento y orientación constante a los tutores. Su experiencia y perspectiva han sido valiosas para mejorar la responsabilidad, las metodologías y la relación tutor-estudiante. Gracias a la retroalimentación recibida de los tutores jefe, se han realizado ajustes y cambios para mejorar continuamente el programa.

El impacto del Programa de Tutorías Académicas se ha reflejado en los estudiantes. Aquellos que asisten a las tutorías presentan una mayor tasa de aprobación tanto con el número de cursos como el número de créditos, lo que se interpreta como una mayor tasa de avance, un mayor bienestar académico y una mayor retención estudiantil (Cáceres & Vásquez, Evaluación de Impacto.



Programas de Apoyo a Estudiantes 2022, 2023). Esto demuestra que el programa ha sido efectivo en su objetivo de promover el éxito académico de los estudiantes universitarios.

Además, el programa se encuentra en un proceso de mejora continua, buscando optimizar aún más su funcionamiento. Se está trabajando en la automatización de ciertos procesos para agilizar la respuesta y brindar un servicio más rápido y eficiente a los estudiantes.

Referencias

- Barbosa-Herrera, J. C., & Barbosa-Chacón, J. W. (2019). TLa tutoría entre pares: Una mirada al contexto universitario en Latinoamérica. *Revista Espacios*, 30-42.
- Cáceres, J. I., & Vásquez, M. J. (2023). *Evaluación de Impacto. Programas de Apoyo a Estudiantes 2022*. Santiago.
- Cáceres, J. I., & Vásquez, M. J. (2023). *Evaluación de Impacto: Programas de Apoyo a Estudiantes de Primer Año 2022*. Santiago.
- Consejo Nacional de Educación. (2023). *Tendencias de la matrícula de pregrado en Chile*. Santiago: CNED.
- Cudco Pomagualli, A. (2020). Sistema de gestión de tutorías académicas para el CECIBEB 14 de abril. *Tesla Revista Científica*, 13-33.
- Farías, J., Moya, C., Suid, N., & Santelices, B. (2021). Evaluación de resultados de las tutorías académicas grupales y de apoyo personalizado: una contribución a la permanencia estudiantil en la educación superior. *Congresos CLABES*.
- González Ceballos, R. (2008). Herramientas Básicas para el Acompañamiento Tutorial. *Periódicos Eletrónicos em Psicologia*, 12 - 18.
- Señero Ahumada, F., & Barrera López, E. (2017). El Programa de tutorías pares. Un acompañamiento a la inserción de estudiantes de la Universidad Católica Silva Henríquez de Chile. *Congreso Latinoamericano de Abandono en Educación Superior*. Córdoba: CLABES.
- Venegas Ramos, L. (2018). Gestión de la acción tutorial en la Universidad Chilena. *Universitat Autònoma Barcelona*

