

RESULTADOS INICIALES DE UN PLAN DE ACCIÓN DESARROLLADO COMO RESPUESTA A ALERTAS TEMPRANAS EN UN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

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

*Ana María Yáñez-Corvalán, U. Católica de la Santísima Concepción, amyanez@ucsc.cl
Daniela Paulina García-Pérgola, U. Católica de la Santísima Concepción, danielagarcia@ucsc.cl
Paz Francisca Céspedes-Cárdenas, U. Católica de la Santísima Concepción, paz.cespedes@ucsc.cl
Pabla Daniela Beltrán-Contreras, U. Católica de la Santísima Concepción, pbeltranc@ucsc.cl*

Resumen

El fenómeno del abandono en educación superior es el motor de diversas estrategias que buscan promover la permanencia. Así, los sistemas de alerta temprana (SAT) son un mecanismo obligado a la hora de optimizar procesos de análisis. No obstante, los SAT por sí solos no logran favorecer la permanencia, sino que deben acompañarse de dispositivos de apoyo que funcionen como respuesta a la identificación de riesgos. El objetivo del estudio fue describir resultados iniciales de un plan de acción desarrollado como respuesta a la activación de alertas tempranas en el Programa de Acceso a la Educación Superior (PACE) de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. El plan de acción implementado entre la cuarta y quinta etapa del modelo de gestión de riesgo académico, contempla la asignación de grupos de estudiantes con distintos niveles de riesgo a profesionales idóneos, quienes les contactan para desarrollar concientización acerca de la situación riesgosa y ofrecer acompañamientos en función de la necesidad. Los resultados dan cuenta de que la mayoría de los estudiantes contactados logra problematizar acerca de su situación y aceptan el acompañamiento, alcanzando porcentajes significativos de aprobación de asignaturas alertadas. Se concluye que, sin las medidas de respuesta, es muy difícil disminuir los riesgos a partir de un SAT.

Palabras Clave: Modelo de gestión de riesgo, Sistemas de Alerta Temprana, Plan de acción, Acompañamiento en la Educación Superior.

Contextualización

La ampliación del acceso a la educación terciaria y su inherente diversificación del perfil de estudiante que ingresa es el motivo de diversos desafíos para las instituciones y el motor para la búsqueda de estrategias que favorezcan la calidad y permanencia (Lemaitre, 2019). No obstante, a pesar de los esfuerzos, el abandono es un fenómeno presente y en constante estudio para fortalecer las formas de abordaje. De acuerdo con datos del Consejo Nacional de Educación (2022), sólo a nivel nacional la cohorte 2021 presentó un 24,5% de abandono al primer año en Chile.

En esta línea, se ha observado mayores tasas de abandono en estudiantes provenientes de establecimientos secundarios públicos, así como también en jóvenes que estudian sin financiamiento ni beneficios socioeconómicos; estudiantes provenientes de contextos vulnerables, con una débil preparación académica (Hinojosa et al., 2022), donde las repercusiones educativas de la pandemia Covid-19 han llevado a aumentar la probabilidad de abandono (OECD, 2021).



Ante este escenario, las instituciones cuentan con variadas políticas y programas para disminuir el riesgo de abandono, entre las cuales destaca la implementación de Sistemas de Alerta Temprana (SAT) que permiten identificar riesgos presentes en el estudiantado, a partir de los cuales, activar apoyos y respuestas que sean pertinentes para su abordaje oportuno (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2022).

Los SAT son entendidos como mecanismos y herramientas que operan para detectar en forma oportuna a estudiantes que presenten riesgo de abandono, mediante el uso de tecnologías de gestión de información, innovando en la gestión académica en vías de encontrar maneras eficientes de responder al fenómeno (Casanova et al., 2021). En concreto, el uso de tecnologías apunta al análisis, modelamiento y visualización de datos estudiantiles que levantan las instituciones, en forma óptima para facilitar la identificación de riesgos y la gestión académica (Shacklock, 2016).

En la literatura actual se encuentran distintas variables que son consideradas en los sistemas, tales como “antecedentes escolares, intelectuales, culturales y personales” (Carvajal et al., 2013, p. 1). Sin embargo, se encuentra poca información en torno a las formas de respuesta y acciones que se realizan una vez identificadas las alertas, y cómo funcionan, en definitiva, como estrategias para la disminución del abandono.

En la Universidad Católica de la Santísima Concepción, en su Programa de Acceso a la Educación Superior (PACE) se ha desarrollado y mejorado un sistema de alerta temprana nombrado “Modelo de gestión del riesgo académico PACE-UCSC” (Yáñez et al., 2023), el cual está basado en una serie de procedimientos para determinar grupos de estudiantes en riesgo, que se constituyen en potenciales usuarios de los acompañamientos que brinda el programa, facilitando la motivación y participación, dada la necesidad de apoyo identificada; y optimizando la utilización de recursos existentes (de tiempo, humanos, materiales). Las variables consideradas en el sistema se enmarcan en las dimensiones de avance académico, financiamiento estudiantil, perfil de ingreso académico y psicoeducativo, entre otras. Este modelo, no sólo analiza información para generar alertas, sino que, además, considera la implementación de un plan de acción que busca promover el acompañamiento a estudiantes en la superación de las situaciones de riesgo.

Objetivo

En ese contexto, este trabajo busca el objetivo de describir resultados iniciales de un plan de acción desarrollado como respuesta a la activación de alertas tempranas en estudiantes del Programa de Acceso a la Educación Superior (PACE) de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC).

Descripción

El PACE UCSC tiene como objetivos permitir el acceso a la educación superior a estudiantes destacados en educación media, provenientes de contextos vulnerables, mediante el aseguramiento de cupos por parte de las instituciones de educación superior (IES); y facilitar el progreso y retención de quienes acceden a través del programa, mediante actividades de acompañamiento durante los primeros dos años de formación (MINEDUC, 2023). En este contexto, el presente artículo, entrega resultados iniciales en relación con usuarios del PACE-UCSC de las cohortes 2021 (206 estudiantes) y 2022 (160 estudiantes). Considerando las características de vulnerabilidad de los estudiantes, el mandato ministerial dice relación con la necesidad de desarrollar un monitoreo y seguimiento al avance académico del estudiantado, para lo cual, se releva la importancia de dar cuenta de un Sistema de Alerta Temprana integrado, con variables académicas y psicoeducativas,



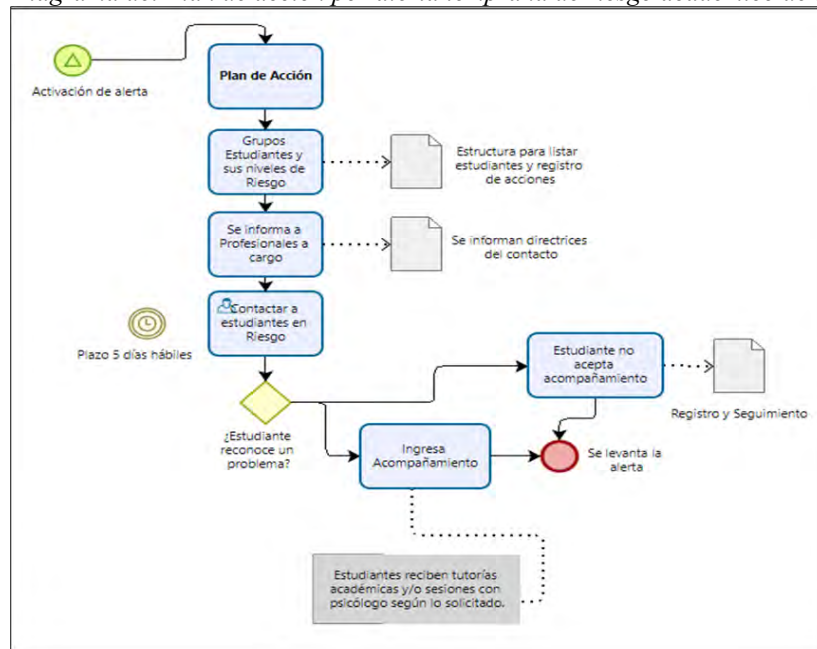
que permita identificar los requerimientos específicos de estudiantes, los cuales deben ser atendidos por el PACE mediante la entrega de actividades de acompañamiento académico y psicoeducativo (MINEDUC, 2023).

De esta forma, el Modelo de Gestión del Riesgo Académico de estudiantes PACE-UCSC (Yáñez et al., 2023) tiene entre sus directrices: propiciar la aceptación de acompañamiento y apoyo por parte de estudiantes que se encuentren en alguna situación de riesgo, como forma de promover su permanencia; desarrollar una gestión de la información basada en las dimensiones del abandono estudiantil; y generar alertas tempranas de aquellos riesgos obstaculizadores en el avance académico de estudiantes PACE. Dichas directrices se ponen en práctica en las distintas etapas del modelo: a) determinación de dimensiones, variables, criterios y categorización de grupos de riesgo, b) captura y procesamiento de datos, c) análisis de los datos e identificación de grupos según riesgos, d) activación de la alerta temprana y e) levantamiento de la alerta temprana.

El presente artículo da cuenta de los resultados en función de acciones que se suceden entre la etapa “d”, “e” y la acción posterior a la implementación del señalado modelo, que se presenta en el siguiente diagrama y se explica seguidamente.

Figura 1.

Diagrama del Plan de acción por alerta temprana de riesgo académico de abandono.



Plan de acción por activación de una alerta

Una vez que se han determinado los estudiantes en riesgo académico, se declara la activación de la alerta temprana que se hubiese establecido trabajar (por ejemplo, Alerta por notas parciales, Alerta por asignaturas reprobadas, etc.), lo que se traduce en la puesta en marcha del Plan de acción cuyo principal objetivo es el ‘rescate del estudiante con riesgo académico de abandono’, con una serie de actividades que se despliegan en un tiempo determinado, como respuesta a la urgencia que significa tener estudiantes en alguna situación de riesgo alto, medio o bajo.

Grupos de estudiantes y niveles de riesgo

Los estudiantes que se identifican en situación de riesgo se organizan en grupos categorizados con el fin de ordenar su priorización en el contacto según el nivel de riesgo con el que hayan resultado. Esto se presenta en una planilla que contempla:

- Datos personales y de registro académico de cada estudiante.
- Datos de variables según dimensión en alerta y grupos de riesgo.
- Registro del resultado del contacto del estudiante en alerta.

Profesionales a cargo del contacto

Según los recursos con que se cuente, se establecerá uno o varios profesionales con roles y tareas predefinidas, a cargo de realizar el contacto del estudiante en situación de riesgo, los que siguen lineamientos predeterminados que orientan el objetivo y la forma de llevar a cabo dicho contacto. Dependiendo del tipo de alerta, se determina los profesionales más idóneos para ejecutar la tarea (por ejemplo, psicólogos, docentes).

Contacto de estudiantes en riesgo

Esta actividad pone el énfasis inicial en lograr el contacto telefónico con las/los estudiantes, mediante el cual, se busca “escuchar” la propia valoración de la situación, de modo de entender si existe o no una problematización de ésta, y en este sentido, intencionar la aceptación de acompañamiento en tanto se rectifique o descarte dicha situación de riesgo identificada. Esta actividad se desarrolla en un lapso máximo de 5 días hábiles. Para quienes presenten riesgo, pero ya se encuentren en un proceso de acompañamiento, la nueva información permite fortalecer la acción para con el estudiante. Cuando el contacto no es posible de concretar, se procede con la opción de enviar un correo tipo, el que se describe con el mismo objetivo.

De esta forma, si se acepta el apoyo, se analiza la o las dimensiones que abarcan la problemática del estudiante, como por ejemplo: necesidades académicas de nivelación de contenidos, dudas específicas de alguna materia, o de tipo psicoeducativas en relación a estrategias de aprendizaje, dudas vocacionales, manejo del estrés, apoyo socioemocional, problemáticas socioeconómicas en relación con financiamiento y mantención estudiantil, problemas familiares, etc.; permitiendo generar el ingreso al acompañamiento que brinda el PACE. El ingreso puede ser a uno o varios tipos de apoyo en paralelo logrando una intervención interdisciplinaria. Para el actual artículo, se describirán los resultados obtenidos en dos tipos de acompañamientos de aquellos estudiantes ingresados como resultado de algunas alertas académicas realizadas durante el 2022, de tipo Psicoeducativo y Académico.

- *Acompañamiento psicoeducativo.* Considera dispositivos que contribuyen a prevenir situaciones de abandono académico, para lo que se trabaja en diferentes subáreas: prevención con actividades para fortalecer la retención; orientación como apoyo a la resolución de dificultades como la organización del tiempo, estrategias de estudio, etc.; derivación a unidades especializadas de bienestar psicosocial, entre otras.
- *Acompañamiento académico.* Considera dispositivos de apoyo a estudiantes del programa que se entrega mediante tutorías realizadas por profesionales de distintas áreas disciplinares, talleres sobre temas específicos para el mejoramiento de habilidades y competencias necesarias para el trabajo académico y la generación de planes de acompañamiento individual. El acompañamiento se realiza tanto presencial como en modalidad virtual de manera sistemática.

Resultados



Los resultados del plan de acción que se presenta hacen referencia a dos alertas, de primer y segundo semestre del año 2022, relacionadas con asignaturas inscritas en segunda y tercera oportunidad y datos de caracterización académica de esos estudiantes, que permiten conocer el contexto de generación de la alerta y el comportamiento académico durante el semestre en que se produjo la misma.

Cabe señalar que un 16% de los estudiantes de la cohorte 2021 fueron parte de la primera alerta, emitida durante el primer semestre, y un 20% de la cohorte 2021 y 2022 en la segunda alerta, correspondiente al segundo semestre. Las cifras anteriores dan cuenta del grupo estudiantil con mayor riesgo en dicha alerta, el cual se prioriza dado que no se encuentra participando de ningún dispositivo de apoyo del programa.

Más de la mitad del grupo (53%) de estudiantes en riesgo alto, inscribió una asignatura por segunda oportunidad, más de un tercio (38%) 2 asignaturas y un 9% con 5 asignaturas reprobadas.

Dada la cantidad de estudiantes, en la implementación del plan de acción de esta alerta participó un equipo profesional conformado por 2 psicólogas y una educadora diferencial, encargadas de realizar el primer contacto, el que se llevó a cabo en un plazo de 5 días hábiles. La información de este primer contacto se consigna en un registro que complementa los datos académicos que originaron la alerta.

Posteriormente y según la necesidad de cada estudiante, el equipo psicoeducativo derivó al equipo académico en el área disciplinar correspondiente. De este primer grupo, los resultados del contacto fueron los siguientes:

- 12 estudiantes (36%) *no requirieron apoyo*, aunque efectivamente se confirmó la existencia de riesgo académico, pero de acuerdo con lo manifestado, consideraban que se podrían autogestionar considerando solicitar el apoyo si lo veían necesario a futuro.
- 15 estudiantes (45%) *aceptaron o solicitaron algún dispositivo de apoyo*, en el ámbito psicoeducativo o en áreas disciplinares como Ciencias, Lenguaje o Matemáticas.
- 6 estudiantes (18%) no fue posible contactar telefónicamente, pero se les envió un correo recordando el acompañamiento que brinda el programa, cuyo formato se encuentra preestablecido y documentado.

Cabe destacar que, para el grupo que aceptó algún tipo de apoyo, el/la profesional encargado tuvo un plazo de 48 horas para agendar un primer encuentro e iniciar el proceso de acompañamiento en tutorías o sesiones psicoeducativas.

La segunda alerta considera dos cohortes porque informa asignaturas reprobadas e inscritas por estudiantes con, al menos, 1 semestre cursado y que son impartidas en el segundo semestre de un mismo año académico.

En total, fueron alertados 73 estudiantes, donde 63 (86%) se consideraron en Riesgo Alto; 8 estudiantes (11%) en Riesgo Medio, y 2 estudiantes (3%) en Riesgo Bajo. Por otra parte, un 42% de ellos inscribieron 1 asignatura para cursar nuevamente; un 38%, 2 asignaturas; un 15%, 3 asignaturas; y un 4%, entre 4 y 5 asignaturas.

En términos de contacto, se repitió el procedimiento anterior por parte del equipo, arrojando los siguientes resultados:



- 39 estudiantes (53%) *aceptaron o solicitaron algún dispositivo de apoyo* en el ámbito psicoeducativo o en áreas disciplinares como Ciencias, Lenguaje o Matemáticas.
- 10 estudiantes (14%) *no requirieron apoyo*, aunque efectivamente se confirmó la existencia de riesgo académico, pero de acuerdo con lo manifestado, consideraban que se podrían autogestionar considerando solicitar el apoyo si lo veían necesario a futuro.
- 5 estudiantes (7%) *se encontraban siendo acompañados* en la asignatura reprobada.
- 19 estudiantes (26%) no fue posible contactar telefónicamente, pero se les envió un correo recordando el acompañamiento que brinda el programa, cuyo formato se encuentra pre establecido y documentado.

En referencia a las asignaturas alertadas, la tabla 1 detalla la distribución por facultades de 59 asignaturas que provocaron alertas durante el primer semestre y 133 asignaturas en el segundo. Destacan, en ambos semestres, las facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Administrativas, con los mayores porcentajes de asignaturas alertadas, respectivamente.

Tabla 1.

Distribución de asignaturas alertadas por facultad y semestre.

Facultad	N° asignaturas alertadas 1° sem.		N° asignaturas alertadas 2° sem.	
CIENCIAS	1	2%	3	2%
COM., HIST. y CS SOC.	4	7%	3	2%
DERECHO	29	49%	47	35%
EDUCACIÓN	1	2%	13	10%
CS. ECON. y ADM.	10	17%	30	23%
INGENIERÍA	6	10%	13	10%
INSTITUTO TEC.	2	3%	2	2%
MEDICINA	6	10%	22	17%
Total general	59	100%	133	100%

Una vez concluido el proceso de contacto con los/las estudiantes, de acuerdo al modelo de gestión de riesgo académico, se finaliza la alerta y cada dispositivo de acompañamiento inició el proceso de apoyo según las características y estrategias de intervención consignadas en los modelos de trabajo del programa PACE UCSC.

Conclusiones

En conclusión, se puede señalar que la implementación de un sistema de alerta temprana debe acompañarse de un plan de acción con medidas de respuesta o abordaje, para lograr disminuir los riesgos de manera efectiva. Pero, además, complementario a lo obtenido por un sistema de alerta, se requiere que los y las estudiantes sean conscientes de su situación y consideren a los dispositivos de apoyo del programa como una oportunidad concreta de aprendizaje y reforzamiento en el primer periodo de sus carreras universitarias.

Respecto al plan de acción en respuesta a alertas, se valida la práctica ejecutada toda vez que se corrobora la existencia de riesgo académico y la necesidad de transmitir un mensaje adecuado que



permita al estudiante concientizarse respecto de su situación y aceptar ayuda para superarla, aun cuando no lo habrían requerido por sí mismos.

Considerando el perfil de los/as estudiantes que se caracterizan por una baja proactividad en búsqueda de información de apoyos institucionales y con una alta percepción de autonomía o autosuficiencia, uno de los principales logros de la implementación de esta práctica es que el contacto hecho por un/a profesional idóneo/a en cuanto a forma y énfasis en la entrega del mensaje, contextualizado al tipo de alerta y variables asociadas al riesgo, es un factor determinante en la concientización, no sólo por el “qué se transmite” sino el “cómo” se realiza.

El plan de acción producto de la activación de una alerta, no sólo se ha instaurado como una forma de trabajo efectiva y eficiente, al priorizar un grupo de mayor riesgo para optimizar recursos humanos y de tiempo; también ha permitido fortalecer el trabajo interdisciplinario a nivel interno con los distintos dispositivos de apoyo del programa, y a nivel intrainstitucional con otros actores académicos relevantes, de diferentes facultades y/o unidades de la universidad. Además, ha sido relevante como una estrategia de difusión del programa y se percibe como una vía de ingreso a los acompañamientos, permitiendo así la mejora continua y la búsqueda de otras opciones de riesgo para focalizar nuevos grupos.

En cuanto a la aplicabilidad, es un modelo que puede ser implementado por cualquier programa de acompañamiento que utilice SAT, ya que no necesita de herramientas complejas, sino conciencia de una forma específica de trabajar. Desde un punto de vista disciplinar es aplicable porque integra la mirada de distintas áreas de desarrollo en la educación superior, como la académica, la psicoeducativa y la social, cuya confluencia facilita el abordaje integral de cada caso.

Finalmente, se observan ciertas limitaciones al momento de implementar el plan de acción del modelo de gestión del riesgo académico, dado que el contacto por la alerta está limitado a los canales de difusión disponibles, por lo tanto, hay un grupo no menor de estudiantes en riesgo que no reciben la información de manera directa.

Referencias

- Carvajal, P., Montes, H., Trejos, A. y Cárdenas, J. (2013). Sistema de Alertas Tempranas: una herramienta para la identificación de riesgo de deserción estudiantil, seguimiento académico y monitoreo a estrategias. Congreso Latinoamericano sobre Abandono en Educación Superior (CLABES III). <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/914>
- Casanova, D., Miranda, C. y Yáñez, A. (2021). Sistema de alerta temprana: Centinela, una experiencia para la retención estudiantil en la Universidad Católica de la Santísima Concepción. *Calidad en la educación*, (55), 156-174. <https://dx.doi.org/10.31619/caledu.n55.1056>
- Consejo Nacional de Educación (2022). Resumen Sistema Retención Primer Año por Cohorte. En Índices Educación Superior. Departamento Gestión de la Calidad. <https://www.cned.cl/indices/retencion-primer-ano>
- Ferreira, M., Avitabile, C., Botero, J., Paz, F. y Urzúa, S. (2017). *At a Crossroads: Higher Education in Latin America and the Caribbean*. World Bank. <http://dx.doi.org/10.1596/978-1-4648-1014-5>
- Hinojosa, M., Derpich, I., Alfaro, M., Ruete, D., Caroca, A., & Gatica, G. (2022). Procedimiento de agrupación de estudiantes según riesgo de abandono para mejorar la gestión estudiantil en educación superior. *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, 15(e37275), 1-22. <https://doi.org/10.35699/1983-3652.2022.37275>
- Kehm, B., Larsen, M., & Sommersel, H. (2019). Student dropout from universities in Europe: A review of empirical literature. *Hungarian Educational Research Journal*, 9(2), 147–164. <http://dx.doi.org/10.1556/063.9.2019.1.18>
- Lemaitre, M. (2019). Diversidad, autonomía, calidad. Desafíos para una educación superior para el siglo XXI. Centro Interuniversitario de Desarrollo. <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2019/06/diversidad-autonomia-calidad-desafios-para-una-educacion-superior-para-el-siglo-xxi.pdf>
- MINEDUC (2023). Términos de Referencia 2023 Programa PACE. Programa de Acceso a la Educación Superior. Ministerio de Educación.
- OECD (2021). *Education at a Glance 2021: OECD Indicators*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b35a14e5-en>



- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2022). Sistemas de Alerta Temprana (SAT) basados en los Sistemas de Información para la Gestión Educativa (SIGED). UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380552>
- Shacklock, X. (2016). *From bricks to clicks: The potential of data and analytics in higher education*. Higher Education Commission. <https://www.policyconnect.org.uk/research/report-bricks-clicks-potential-data-and-analytics-higher-education>
- SIES (2019). Informe retención de 1er año de pregrado: cohortes 2014 – 2018. Subsecretaría de Educación Superior, Gobierno de Chile. https://www.mifuturo.cl/wp-content/uploads/2019/10/Informe-de-Retencion_SIES_2019-octubre.pdf
- Yáñez, A., Céspedes, P., García, D. y Villagrán, P. (2023). Gestión del riesgo académico en estudiantes PACE UCSC desde una perspectiva de sistema de alerta temprana. Anais do Congresso Latino-americano sobre o Abandono na Educação Superior (XI CLABES). <https://doity.com.br/anais/trabalhos-apresentados/trabalho/255914>

