



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA
LATINOAMERICANA SOBRE EL
ABANDONO EN LA EDUCACIÓN
SUPERIOR



Fisionomía del perfil “Tutor de Tutores”: Factores críticos para la gestión tutorial.

Línea Temática: Prácticas de Integración universitaria para la reducción del abandono

GONZÁLEZ, Rebeca¹

Universidad de Santiago de Chile - CHILE

e-mail: rebeca.gonzalez@usach.cl

Resumen. En el contexto del Programa de Acceso Inclusivo, Equidad y Permanencia (PAIEP) de la Universidad de Santiago de Chile (USACH), como política de acción afirmativa orientada hacia el acceso, permanencia y titulación oportuna de estudiantes de alto rendimiento en contexto, se encuentra a la base un sistema de apoyo académico a estudiantes a través de tutorías pares buscando nivelar y acortar la brecha de contenidos que no les fueron entregados en su establecimiento de educación media. Actualmente, la necesidad de escalar el sistema de apoyo académico a la matrícula completa de primer año se vuelve el siguiente desafío, surgiendo aprensiones respecto a mantener la calidad de las tutorías y la posibilidad de monitorear el desarrollo del alto número de éstas. El presente trabajo busca responder a esta necesidad proponiendo un modelo que incorpora a un agente mediador entre el coordinador de tutores y los alrededor de 120 tutores que realizan apoyo académico a los estudiantes de primer año con Beca de Nivelación Académica (BNA) de la USACH, caracterizando las tutorías a través de una experiencia piloto implementada durante cinco meses. Esta experiencia está compuesta por tres Tutores de Tutores que a través de la observación darán cuenta del estado de las tutorías que son desarrolladas por 27 tutores pares a 149 tutorados. El producto corresponde a una descripción preliminar de las tutorías, describiendo el clima, facilitadores, y desafíos hacia un buen desarrollo tutorial. Asimismo, este panorama permite delinear y perfeccionar el perfil de Tutor de Tutores y su modelo de trabajo.

Descriptorios o Palabras Clave: Inclusión, permanencia, tutorías, acompañamiento, tutor de tutores.

¹ Asesora de Estrategias de Acompañamiento. Programa de Acceso Inclusivo, Equidad y Permanencia. Universidad de Santiago de Chile.

1 Antecedentes

La Universidad de Santiago (USACH) ha liderado los procesos que han permitido un mayor ingreso de estudiantes de alto rendimiento en contexto a las universidades chilenas, lo cual permite una mayor inclusión en el sistema y un aumento en las tasas de retención (Rahmer y Moris, 2014). El año 2012 se implementa en la USACH el Programa PAIEP como política de acción afirmativa que articula las iniciativas de las Vicerrectoría Académica y de Apoyo al Estudiante, orientadas hacia el acceso, permanencia y titulación oportuna de estudiantes de alto rendimiento en contexto.

En lo que respecta a la permanencia y titulación oportuna de los estudiantes, la reflexión constante para generar mayores condiciones de equidad una vez que ingresan los jóvenes a la universidad, ha conducido a sucesivos replanteamiento de las acciones implementadas y esto a, la construcción de un sistema de nivelación y acompañamiento académico que permita acortar las brechas de contenido de los estudiantes talentosos que provienen de establecimientos con alto Índice de Vulnerabilidad Escolar (IVE).

En el centro de las estrategias que contempla este sistema se encuentran las tutorías de estudiantes pares, cuyo objetivo es proveer de nivelación en las áreas de matemática y escritura académica a los estudiantes de primer año beneficiarios de la BNA, y aquellos que ingresan por vías de acceso inclusivo (Cupo indígena, Cupo discapacidad, Ranking 850, Propéutico Usach-Unesco, Cupo supernumerario, Beca Vocación Pedagógica Temprana) (Miranda et. al, 2014) el cual consiste en que un estudiante que se encuentre cursando- tercer año o más en la universidad que maneje los contenidos académicos (tutor) pueda prestar apoyo académico y orientar, con su experiencia, el proceso de inserción universitaria, disminuyendo así, las posibilidades de

deserción (Díaz, 2008) y aumentando su sentido de pertenencia, integración académica y social (Raczyski et. al, 2003).

2 Problemática

Desde el año 2012 el PAIEP brinda apoyo académico a través de tutorías pares a un grupo creciente de estudiantes (ver Tabla 1), lo que ha significado un aumento de alrededor de 100 estudiantes cada año. El último período es posible observar un aumento de 137 estudiantes y con ello, la necesidad de incrementar el apoyo académico.

Tabla 1: Beneficiados con la BNA y tutores

Año	Nº Beneficiarios	Nº Tutores
2012	110	70
2013	200	110
2014	312	145 ²
2015	449	129 ³

Las estrategias que se han sorteado para abordar éste escenario ha sido de incrementar el número de tutores, como también asignarle al tutor un mayor número de tutorados, lo que actualmente se refleja en 4 o 5 tutorados por cada tutor. Sin embargo, con esto solo se ha logrado una mayor cobertura de estudiantes con BNA y no del seguimiento a los tutores ni del acompañamiento necesario para desarrollar un buen desempeño tutorial.

Para poder responder de manera oportuna, y al mismo tiempo de calidad, se vuelve apremiante volcar nuestra mirada al proceso tutorial, cómo se desarrolla y conocer más a fondo cuáles son las problemáticas que se

² Cabe destacar que los beneficiados con la BNA 2014 correspondieron inicialmente a 250 estudiantes y el PAIEP otorga con fondos propios el beneficio a los 62 estudiantes que ingresaron vía propedéutico.

³ De esta misma forma, los beneficiados con la BNA 2015 correspondientes a 250 estudiantes, PAIEP otorga con fondos propio el beneficio a 199 estudiantes.

presentan, logrando generar así estrategias de acompañamiento y formación pertinentes. Esta labor se presenta como un desafío inabordable para un solo coordinador, lo que no permite viabilidad al modelo ni responder a problemáticas propias de un proceso en continuo escalamiento.

3 Objetivos

Frente a este panorama durante el 2015 se elabora una propuesta que busca dar respuesta mediante la incorporación de un agente que media entre la coordinación de tutores y la gran cantidad de tutores, denominado “Tutor de Tutores”. Se pretende así, robustecer el proceso de acompañamiento y formación de los tutores adquiriendo conocimiento detallado de sus fortalezas, necesidades y desafíos manifestados en el desarrollo de las tutorías.

Mediante un plan piloto se pretende explorar el contexto en que se están desarrollando las tutorías describiendo de manera preliminar las características del clima de la tutoría, facilitadores y desafíos que se encuentran dialogando en el proceso tutorial y cómo son percibidas desde la perspectiva de los tutores y desde los tutorados. Una vez obtenida ésta información, perfilar las funciones del Tutor de Tutores y su modelo de trabajo, tal como se detalla en el cuadro resumen (ver fig.1).

La estrategia consta de cuatro períodos para obtener un acercamiento paulatino al tutor y lograr que la dinámica de observación se instale exitosamente y sea aceptada por los tutores positivamente.

El primer periodo, busca incorporar la práctica de observación como una instancia de mejora y no de amenaza. Como primera aproximación, es vital generar un vínculo de confianza y cercanía con el tutor observado para ello se propone sea a través de un espacio de conversación.

El segundo período intenta asentar la observación como práctica habitual, y con ello, describir el proceso tutorial desde la percepción del tutor a través de la realización de una entrevista, ofreciéndole así, el espacio de contribuir desde su rol a la caracterización de una buena tutoría.

Fig. 1. Cuadro resumen del piloto Tutor de Tutores.

	1° Período	2° Período	3° Período	4° Período
Objetivo	Incorporar el proceso de observación de tutorías	Describir la tutoría desde la percepción del tutor	Describir la tutoría desde la percepción de los tutorados	Levantamiento del Perfil Tutor de Tutores Buena tutoría
Acciones	Observación de tutorías y generación del vínculo con tutores.	Observación de tutorías y entrevistas a tutores	Observación de tutorías y entrevistas a tutorados	-Validación propuesta -Discusión del proceso de tutoría deseado. - Retroalimentación del desempeño al tutor observado
Producto	Exploración del proceso tutorial, tutor-tutorados	Caracterización de la tutoría desde el tutor	Caracterización de la tutoría desde los tutorados	Modelo de acompañamiento del Tutor de Tutores

El tercer periodo pretende dar cuenta de la percepción de los tutorados respecto de descripción de una buena tutoría a través también, de la realización de entrevistas.

Finalmente, una vez teniendo toda esta información se procede al levantamiento del perfil del Tutor de Tutores y del concepto de “buena tutoría”. Este periodo requiere de amplio consenso y validación. Por una parte, la aprobación de la propuesta del perfil y modelo de acompañamiento con todas las áreas que se vincularán con el Tutor de Tutores, y por otra, el acuerdo sobre qué es lo que se entiende y espera al referirse a una buena tutoría y qué características debe cumplir.

Para dar término al proceso piloto, se les entregará, a los tutores observados, una retroalimentación de su desempeño resaltando aspectos positivos y planteando elementos a



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



mejorar como desafío.

4 Metodología

En el marco de acción para la recopilación de información se han incorporado prácticas de observación, efectuadas por los Tutores de Tutores, y de auto-observación, desarrolladas por los tutores y tutorados en base a una pauta de evaluación. Éstos instrumentos se construyeron en conjunto con un equipo de evaluación de PAIEP que posee experiencia en generar marcos evaluativos y los dominios evaluados se definieron de manera intuitiva en función de la información que se ha recopilado.

Al Tutor de Tutores se le designó 9 tutores y por cada uno debe observar una tutoría al mes. Finalmente los tutores tienen asignados entre 4 a 5 estudiantes, a los cuales puede prestar apoyo académico en forma grupal o individual, según sea el consenso que se logre, reuniéndose 2 a 3 veces por semana. En un plano global el piloto consta de 3 Tutores de Tutores que observan a 27 tutores, quienes a su vez, realizan tutorías a 149 tutorados.

5 Resultados

Actualmente el piloto se encuentra en el tercer periodo (ver Figura 1) lo que significa que todos los resultados que se presentan a continuación son preliminares y contemplan hasta la auto-observación que realiza el tutor respecto de su proceso tutorial.

5.1. Clima de la tutoría:

Respecto al clima en que se desarrollan las tutorías, es posible categorizarlos en tres tipos:

Cercana: en que el tutor es amable y empático. En general se observa que los tutorados poseen confianza en el tutor para consultarle tanto sobre contenidos y aspectos

académicos, como del mundo universitario en general; pero lo más importante, comentan al tutor cuando no comprenden lo que está explicando. A su vez, el tutor se preocupa que los tutorados comprendan los contenidos y busca maneras para comprobarlo, por ejemplo les pide que le expliquen a él cómo desarrollar un ejercicio. Éste clima es el que fue observado mayormente.

Medianamente cercana: tutorados se encuentran atentos a lo que realiza el tutor, pero no pregunta todas sus dudas. El tutor se preocupa que todos comprendan, pero no comprueba si realmente es así, y continúa la tutoría. La relación es más bien cordial, de moderada cercanía.

Lejana - Asimétrica: el tutorado se observa un vínculo de confianza y la relación es más bien asimétrica, en la cual, el tutor mantiene una distancia con el tutorado. Es la menos observada.

5.2. Facilitadores:

En relación a los facilitadores es posible describirlos en dos aspectos, externos e internos.

Internos: corresponde al análisis y reflexión interna que efectúa el tutor respecto de cada uno de sus tutorados, buscando identificar el ritmo y necesidades que observa en cada uno de ellos, para enfocar su trabajo en las tutorías. Se refleja cuando el tutor se mantiene atento a cada uno de sus tutorados, hace partícipe a todos en el desarrollo de la tutoría, ya sea resolviendo un ejercicio, desarrollando un problema o repasando contenidos. Explica de distintas formas un mismo ejercicio o problema, entregando consejos prácticos para comprenderlo mejor según cada tutorado. Propicia espacios para que los tutorados piensen y desarrollen de forma autónoma el ejercicio o problema.

Externos: se refiere a aspectos que se manifiestan durante y previo a la tutoría, verbalmente o a través de acciones prácticas que el tutor desarrolla. Es posible apreciarlo cuando prepara y/o planifica la tutoría, otorga ejemplos de aplicación de los contenidos revisados, motiva a los estudiantes en que el contenido será utilizado y aplicado en niveles venideros. Es ordenado en la pizarra, enfatizando de ser necesario, utilizando por ejemplo, distintos colores de plumón. Corrige errores y explica conocimientos previos aun cuando implique extender el horario de la tutoría.

6 Conclusiones y desafíos

Si bien, es un modelo que se encuentra en pleno proceso de construcción, ya entrega información relevante del estado actual de las tutorías. En su mayoría poseen un clima cercano, de una vinculación entre tutor y tutorado basado en la confianza y simetría en el trato, visto como un par que le brinda apoyo. Los tutores habitualmente presentan ciertas características y acciones que facilitan el desarrollo de una buena tutoría, centrándose básicamente en estar atento al ritmo y necesidades del tutorado (facilitadores internos), la preparación del contenido y material a trabajar en la tutoría, y motivar al estudiante utilizando el error como parte del aprendizaje (facilitadores externos).

De acuerdo a la función desempeñada por el Tutor de Tutores, se delinea como un modelo de trabajo preliminar basado en una estrecha colaboración con el coordinador.

El ciclo lo comenzaría el coordinador con la formación de tutores a través de la capacitación inicial que lo habilita en su labor, y el monitoreo global del desarrollo de las tutorías a partir de la información que ingresada en el sistema de permanencia⁴.

Luego, el seguimiento de las tutorías las realizaría el Tutor de Tutores a través de la observación de una tutoría por tutor asignado mensualmente, y junto con ello, efectuar la retroalimentación del desempeño observado de acuerdo a una pauta de evaluación. El reporte de la información recopilada por parte del Tutor de Tutores al coordinador debe ser periódico, tentativamente con una frecuencia quincenal.

Finalmente, agrupar y evaluar de forma conjunta los aspectos relevantes y principales nudos críticos que se presentan en el desarrollo de las tutorías para ser abordado en la formación continua del tutor, ya en una capacitación durante el proceso de desempeño como tutor.

El modelo se puede entender como un proceso continuo, tal como es posible apreciar en la Figura 2.

Fig. 2. Modelo preliminar de trabajo de Tutor de Tutores:



Referencias

- Díaz, C. (2008) "Modelo conceptual para la deserción estudiantil" Estudios pedagógicos XXXIV. N° 2: 65- 86. Universidad Católica de la Santísima Concepción.

⁴ El sistema de permanencia es una plataforma virtual que contiene toda la información relativa al monitoreo de los estudiantes

(calificaciones, alertas tempranas, etc.) y de tutorías (asistencia de tutorados, tutores, frecuencia, etc.)



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



- Miranda, R., Contreras, J., Cornejo, M.F., González, F., Moris, E. y Muñoz, N. (2014) “Desarrollando tus talentos: gestión colaborativa de un programa de tutorías pares”. Publicación de la IV Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior (CLABES). Medellín, Colombia.
- Raczynski, D. y Serrano, C. (2003) “Programas de superación de la pobreza y capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile”. Seminario Capital social y programas de superación de la pobreza” CEPAL.
- Rahmer, B. y Moris, E. (2014) “Orientación Psicosocial para estudiantes de alto rendimiento en contexto. Un modelo en desarrollo” Publicación de la IV Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior (CLABES). Medellín, Colombia.