
Unidad de Gestión y Apoyo al Estudiante.

Documento 1:
Orientaciones para el
Desarrollo de una Política
de Apoyo al Estudiante

Karolyn Funke G.
Agosto, 2012.

I. Presentación

La instalación de la Unidad de Gestión y Apoyo al Estudiante es una respuesta a la preocupación de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano por las implicancias de la deserción y los efectos que tiene para el estudiante, su familia y para la Institución. Su quehacer tiene como base una mirada integral y holística del fenómeno de la deserción a partir de la realidad de la Academia, incorporando dispositivos adecuados que permitan detectar y responder oportunamente a este fenómeno.

Uno de los aspectos fundamentales que debe abordar esta Unidad, es el monitoreo permanente de las “situaciones académicas” que experimentan los estudiantes a lo largo de su trayectoria y que tienen efectos en la permanencia. Lo anterior implica recoger el estado actual de los procesos de gestión académica y administrativa relacionados con los estudiantes y preparar un dispositivo para su revisión, actualización y, en caso necesario, la elaboración de nuevos procedimientos que contribuyan a ordenar y regularizar todo aquello que impacta en el adecuado desarrollo del ciclo de vida del estudiante.

Por otra parte, tiene por objetivo instalar y desarrollar la discusión en torno a la deserción no solo a nivel conceptual, sino también desde el planteamiento de diversas estrategias que permitan reducir su impacto. Esto requiere profundizar el conocimiento que tiene la universidad sobre sus estudiantes y los motivos o causas que la provocan. En este sentido, surge la necesidad de articular una red de apoyo y acompañamiento permanente en coherencia con los diferentes ámbitos que afectan la vida estudiantil, siendo una instancia fundamental para propiciar un mejoramiento continuo en esta temática.

En efecto, la formalización de esta unidad, constituye parte importante de la elaboración de una Política de Apoyo al Estudiante en consecuencia con lo declarado en nuestra Misión, Visión y en estrecha relación con nuestro Modelo Educativo. Este vínculo necesario con los lineamientos estratégicos de nuestra institución, permite asumir la compleja tarea de lograr responsablemente una mejor y mayor articulación entre la educación media y la superior, un adecuado monitoreo al desarrollo de la trayectoria académica de los estudiantes, la implementación de nuevas prácticas docentes, donde la equidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje sea el centro de la superación de aquellos factores preponderantes en el éxito o fracaso del proceso formativo académico y profesional.

Es necesario precisar que este sistema se aleja de lineamientos paternalistas o asistenciales; por el contrario, se orienta hacia el trabajo autónomo de los estudiantes considerando sus fortalezas, superando las debilidades con las que llegan y potenciando las capacidades que tienen. Pretende que el estudiante asuma un rol protagónico y activo en su desarrollo, con ello, la capacidad de co-construir su proceso formativo desde los primeros años.

II. Contexto y Justificación

Existe coincidencia en que la deserción universitaria es un tema poco explorado y muy complejo. En el último tiempo se ha constituido en un indicador que ha protagonizado los análisis y las propuestas de mejoramiento de la educación superior, adquiriendo relevancia en Latinoamérica y especialmente en Chile. Los estudios realizados están fundamentalmente orientados a establecer la magnitud del fenómeno; en este entendido, los datos a nivel nacional indican que al menos la mitad de los estudiantes que ingresan a alguna carrera, abandonan sus estudios antes de lograr el título profesional o grado académico¹.

El aumento de la matrícula va de la mano con la ampliación del acceso a la educación superior de los sectores de menores recursos. Esto, producto de la integración de instituciones privadas al sistema de financiamiento estatal, facilitando el acceso de estudiantes que de otro modo no podrían financiar sus estudios. En este contexto, la entrada en vigencia a partir del año 2006 del Crédito con Aval del Estado permite el ingreso de estudiantes de los quintiles más bajos a universidades públicas, privadas y acreditadas.

El crecimiento de la matrícula en la educación superior es un hecho; datos del Ministerio de Educación² muestran que el año 2011 superó el millón de estudiantes. La distribución de las matrículas de pregrado muestra que un 60,6% de los estudiantes asistía a universidades, correspondiendo el 27,8% a universidades del CRUCH y 32,8% a universidades privadas no tradicionales; un 25,7% a institutos profesionales; y un 13,7% a centros de formación técnica. En cuanto a las universidades privadas no tradicionales, han desplazado a las

¹ Para mayor exactitud, según información del INE (Instituto Nacional de Estadísticas): de 99 mil jóvenes que entran a la universidad, 46 mil nunca obtienen un título profesional. Es importante mencionar que la mayor proporción de abandono corresponde a la que se produce en el primer año de estudios.

² Centro de Estudios MINEDUC (2012) “Deserción en la Educación Superior en Chile” Serie Evidencias, septiembre 2012. Año 1 N°9.

instituciones del Consejo de Rectores posicionándose como las instituciones de mayor tamaño en cuanto a la matrícula.³

En cuanto a cifras de deserción, el Consejo Superior de Educación alertó que la tasa de deserción al término del primer año universitario es de 19% promedio en las universidades del Consejo de Rectores y 22% promedio en las universidades privadas sin Aporte Fiscal Directo. En los años siguientes en ambos tipos de universidades la deserción continúa en aumento pero a menores tasas. Al tercer año, la tasa acumulada de deserción llega al 39% y 42%, respectivamente.

Las universidades muestran tasas de deserción inferiores a las de institutos profesionales (48% en primer año de la cohorte 2006), y de los centros de formación técnica (38% en primer año de la cohorte 2006). Por otra parte, los hombres desertarían más que las mujeres en las universidades, especialmente a partir del segundo año.

El problema es mayor aún. Al considerar la incorporación de los segmentos de menores ingresos a la Educación Superior, el impacto de la deserción es significativamente más complejo. Por una parte los proyectos personales y la idea de movilidad social se ven truncados; por otra, la acumulación de deuda que mantienen por la utilización del crédito con aval del estado es un problema que no solo le queda al estudiante sino que impacta negativamente en su familia y también en las instituciones.

Actualmente en Chile el análisis de la deserción está centrado en resolver las complejidades que han quedado de manifiesto debido a las profundas transformaciones del sistema de educación superior. Por una parte, la tarea de conocer y comprender las diversas características de los estudiantes que ingresan a la universidad (debido a la masificación en el ingreso y el exponencial crecimiento de la matrícula) y por otro, la poca capacidad de las estructuras universitarias tradicionales para dar cuenta de esa diversidad, lo que se refleja en las elevadas tasas de deserción.

Producto de lo anterior, las exigencias provenientes de la acreditación y del sistema de educación en general demandan que las universidades tengan información oportuna y de

³ Comisión de Financiamiento Estudiantil para la Educación Superior (2012): **Análisis y Recomendaciones para el Sistema de Financiamiento Estudiantil**, marzo 2012.

calidad respecto de sus estudiantes tomando en consideración múltiples dimensiones. Los indicadores de retención requieren información más compleja, diversa y personalizada del estudiante. Los principales elementos refieren a la obtención de datos relacionados con la caracterización general del nuevo estudiantado en su dimensión socioeconómica, psicosocial y sociocultural. Todos estos elementos refieren a características relevantes del estudiante que cada vez adquieren mayor importancia, pues el sistema de educación superior seguirá creciendo en complejidad producto de la integración de más estudiantes y la diversidad de contextos que ello implica.

La importancia de tener información referida a los estudiantes radica entonces no solo en la elaboración de datos estadísticos, sino para la adecuación de las políticas estudiantiles, el mejoramiento de la calidad y de los procesos formativos, el aumento y focalización de los apoyos que requieren, entre otras acciones tendientes a la responsabilidad que tienen las instituciones con sus estudiantes y la calidad del proceso educativo.

III. Elementos conceptuales

Pese a que la deserción en el ámbito universitario es un concepto poco explorado, sin embargo, existe literatura al respecto que intenta explicar el fenómeno desde diferentes esferas. A continuación se revisan los conceptos de retención/deserción.

Por **Retención** Universitaria se entiende la persistencia de los estudiantes en un programa de estudios universitarios hasta lograr su grado o título. Esta categoría se puede limitar a la situación del estudiante que obtiene el título o grado en el tiempo mínimo exigido por la institución, o bien, no considerar el tiempo que demore en conseguirlo.⁴ (Himmel, 2002)

A la inversa, la **Deserción** se refiere al abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar un título o grado y considera un tiempo relativamente largo para descartar que el estudiante se reincorpore (Himmel, 2002).

⁴ Himmel Erika, (2002) “Modelos de Análisis de la Deserción Estudiantil en la Educación Superior” Revista Calidad en la Educación, Consejo Nacional de Educación.

De acuerdo con lo anterior y, al vincular las definiciones de deserción elaboradas por Tinto (1982) y Giovagnoli (2002), se puede entender la deserción, como una situación a la que se enfrenta un estudiante *“cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo”*.

En términos operativos, se considera como desertor a aquel individuo que siendo estudiante de una institución de educación superior no presenta actividad académica durante dos semestres académicos consecutivos (dos períodos), lo cual equivale a un año de inactividad académica⁵.

Himmel distingue además entre deserción voluntaria, referida a la renuncia a la carrera o del abandono no informado a la institución, y la deserción involuntaria, produciéndose a consecuencia de una decisión institucional fundada en sus reglamentos vigentes que obliga al estudiante a retirarse de sus estudios ya sea por que presenta un desempeño académico insuficiente o por problemas relacionados con la disciplina.

También es posible relacionar la deserción con el abandono de un programa de estudios, entendiendo este como la interrupción de las actividades académicas en una carrera o programa específico respecto de la institución, o incluso corresponder a la deserción del sistema de educación superior.

En cuanto al momento en que ocurre la deserción es posible advertir distintos enfoques; uno de ellos es planteado por Vincent Tinto⁶ quien clasifica la deserción de acuerdo al momento en el cual se produce el abandono. Considera los dos primeros como más críticos, allí el riesgo de deserción es más alto.

- a. **Deserción precoz: individuo que habiendo sido admitido por la institución de educación superior no se matricula.** Esta etapa hace referencia al proceso de admisión y, por ejemplo, la falta de información adecuada y veraz del programa académico, de actividades extra programáticas y de la institución en general, conduciéndolo a su deserción precoz.

⁵ Deserción Estudiantil en la Educación Superior Colombiana 2009.

⁶ Tinto Vincent (1989) Una reconsideración de las teorías de la deserción estudiantil.

- b. **Deserción temprana: individuo que abandona sus estudios en los primeros semestres del programa.** Cuando el estudiante inicia un proceso de adaptación social y académica al tener contacto directo con el ambiente universitario. En este momento, algunos no logran una buena adaptación o simplemente deciden retirarse por razones diferentes a aquéllas en las que la institución puede intervenir.
- c. **Deserción tardía: individuo que abandona los estudios en los últimos semestres.** En el periodo académico restante, es decir en los últimos años de la carrera. En este momento la deserción tiende a disminuir, ya que abandonar los estudios puede representar un costo de oportunidad muy alto en términos del conjunto de inversiones que el estudiante ha realizado hasta ese momento.

3.1 Principales Causas de la Deserción.

Los estudios sobre las causas del abandono, son de representación muy compleja dado el carácter multicausal que poseen. Himmel plantea diversos modelos de análisis para abordar la deserción estudiantil en la educación superior. Estos enfoques de análisis de la deserción y retención pueden ser agrupados en cinco grandes categorías: el enfoque psicológico, económico, sociológico, organizacional e interaccional; en ellos ha sido posible identificar variables explicativas a nivel individual, institucional o del medio familiar.

El estudio sobre causas de la deserción Universitaria⁷, indica que las tres causas más determinantes en la deserción de estudiantes en primer año son: problemas vocacionales, situación económica de sus familias, y rendimiento académico.

- **Situación vocacional del estudiante**

La falta de claridad vocacional trae consigo un importante riesgo de caer en deserción sobre todo al iniciar los estudios, es decir, durante el primer año.

- **Situación Económica**

Se relaciona con disminuciones en el ingreso familiar, debido a cesantía del padre, madre o cualquier razón que reduzca abruptamente el nivel de ingreso del estudiante. En este

⁷ Causas de la deserción universitaria; Centro de Microdatos Universidad de Chile, 2008
http://www.opech.cl/educsuperior/politica_acceso/informe_final_causas_desercion_universitaria.pdf

contexto, algunos estudiantes optan por desertar de la educación superior para ingresar a la fuerza de trabajo y contribuir a financiar su mantención.

Según resultados de la encuesta de nuestra universidad aplicada a estudiantes de primer año de la cohorte 2011⁸, el 61,9% declara ingresos familiares inferiores a \$400.000 mensuales, porcentaje que asciende a 81,8% al considerar los ingresos familiares menores a \$600.000. En el 43,2% de los casos es una persona la que aporta ingresos a la familia, lo que representa un factor de riesgo o fragilidad económica y, en consecuencia, un elemento de vulnerabilidad para continuar sus estudios. Aproximadamente el 60% de los estudiantes financia sus estudios vía CAE y una mayoría también recurre a fuentes complementarias de financiamiento. A este respecto conviene insistir que casi la mitad (49,8%) de los estudiantes trabaja en algún formato o jornada.

De acuerdo a datos preliminares proporcionados por Bienestar Estudiantil de nuestra universidad, el 60% de los estudiantes con CAE pertenecen a los quintiles 1 y 2 ratificando lo expuesto por los estudiantes en la encuesta anteriormente mencionada.

- **Rendimiento Académico.**

De acuerdo a información proporcionada por el Centro de Microdatos de la Universidad de Chile, (2008) indica que entre las principales razones del bajo rendimiento académico se encuentran:

- a. Baja motivación debido a problemas vocacionales.
- b. Debilidades académicas previas al ingreso a la Universidad, entendiéndose como la brecha entre las exigencias de la Carrera y la formación base adquirida en años anteriores a su ingreso a la educación superior. Estas brechas incluyen debilidades en contenidos, escasos hábitos de estudios, enfrentarse a nuevas metodologías de enseñanza- aprendizaje, entre otras.
- c. Dificultades en metodologías de enseñanza y aprendizaje, dado especialmente en carreras con asignaturas de alta complejidad y niveles de abstracción. En el caso de nuestra Universidad, se puede mencionar a las Cátedras Básicas y de Facultad, que en sí mismas requieren competencias transversales de carácter

⁸ Dirección de planificación y Evaluación: Encuesta a Estudiantes de Primer Año 2011.

crítico-complejizador y pudiesen generar en los estudiantes complicaciones para su comprensión.

- d. La insatisfacción de los estudiantes con su carrera puede ser un motivo de deserción que opera a través de la percepción que ellos tengan sobre las expectativas de lo que debiera ser su formación y sobre la diferencia entre sus expectativas de entrada y lo que encuentran en realidad (objetivos, plan curricular, metodologías, entre otras).
- e. Un cuarto aspecto que incide en la deserción especialmente de aquellos estudiantes de primer año, son las Dificultades en la Integración, pues el proceso de adaptación al nuevo ambiente universitario no es fácil y supone estrategias que retroalimenten tempranamente a los estudiantes para identificar sus debilidades y corregirlas a tiempo. Hasta ahora las estrategias de bienvenida a nuestros estudiantes nuevos, son una instancia de carácter informativo que no impacta suficientemente en el sentido de pertenencia y en la integración a la vida universitaria.

3.2 Deserción en la Academia

Este problema país afecta también a nuestra Universidad, y los esfuerzos por generar estrategias en torno a su disminución hasta el año 2011 estuvieron básicamente relacionados con las siguientes⁹:

- *Desarrollo de cursos de nivelación de competencias básicas*
- *Profundización del proceso de innovación académica.*
- *Creación del departamento de estudios Generales que pudiera articular las Cátedras Básicas con las Cátedras comunes de área y los cursos de nivelación.*
- *Implementación de la unidad de desarrollo de la docencia, que permite la operacionalización del Modelo Educativo.*
- *La implementación de un centro de mediación psicopedagógica que permita acompañar los procesos de aprendizaje de los estudiantes.*

Estas iniciativas resultaron insuficientes, persistiendo el problema de la deserción. Así, las tasas de deserción que presenta la Universidad al primer año, están en promedio de los últimos 4

⁹ Informe de autoevaluación Institucional 2011.

años en torno al 25%, es decir, sobre el promedio nacional. Esto motiva a la institución a partir del año 2012 a desarrollar una política que abordara la problemática con una profundidad mucho mayor.

IV. Orientaciones para el Desarrollo de una Política de Responsabilidad Estudiantil

El desarrollo de una política de responsabilidad con los estudiantes está sustentado sobre la idea de “hacerse cargo” de una problemática que tiene nuestra universidad y que afecta transversalmente a todos sus actores, impactando incluso en la sustentabilidad del proyecto. Esta Política, cuyo centro es el estudiante, plantea que es un deber ético e ineludible saber que sucede con su trayectoria académica y evitar que la deserción ocurra producto de inequidades del sistema o por no brindar las herramientas necesarias a los estudiantes que las requieren para superar las dificultades que impiden llegar al término de sus estudios.

Este esfuerzo, además, constituye parte de una política de aseguramiento de la calidad del proceso formativo, al entregarle tempranamente al estudiante herramientas para un mejor desempeño académico - en los casos en que la deserción se pudiera asociar a dificultades en este plano-, articulándose con las orientaciones del modelo educativo que guían la innovación docente.

Una de las acciones iniciales desarrolladas, que apuntaba a reunir las diferentes visiones que existen, ha sido la creación de una instancia de discusión participativa sobre la situación actual de la Universidad en esta materia, con el objetivo de tensionar los distintos elementos y necesidades que pudiesen traducirse en una propuesta concreta de trabajo. Por otra parte, surgieron lineamientos generales como la instalación de un sistema de monitoreo permanente, el fortalecimiento e integración de los sistemas de información, la articulación entre unidades académicas y administrativas, la creación de dispositivos de análisis y estudios en materia de retención-deserción y la creación de una instancia formal en la estructura organizacional que impulse las acciones necesarias para dar curso a esta iniciativa.

4.1 Creación de la Comisión de Trabajo en torno a la Temática Retención/Deserción¹⁰.

En este contexto surgió el “Grupo de trabajo de Retención / Deserción”, planteándose como primer objetivo recoger información sobre la situación de los estudiantes que abandonaron la Universidad en el último año y realizar acciones tendientes a su reincorporación.

La diversidad en la composición de este grupo de trabajo, permitió tener una visión de conjunto sobre la situación actual de nuestros estudiantes. Al mismo tiempo, la convergencia de experiencias de trabajo facilitó un diagnóstico compartido de la institución en éste ámbito.

A partir de esta labor participativa fue posible establecer que los vacíos existentes van desde la ausencia de una Política que se haga cargo del adecuado desarrollo del estudiante durante su trayectoria académica, hasta la insuficiente articulación de recursos humanos y materiales para un monitoreo que permita un apoyo oportuno.

Este equipo logró detectar situaciones críticas que podrían afectar tanto al estudiante como a la institución, instalando la discusión sobre la importancia de contar con un sistema de monitoreo permanente que permita conocer a los estudiantes y detectar a tiempo las dificultades, la inexistencia de instancias formales que se preocupen del estudio de la deserción y la escasa articulación y evaluación de las acciones generadas hasta ese momento.

Durante el periodo de funcionamiento del Grupo de Trabajo de retención estudiantil, surgieron elementos que se definieron como **nudos críticos** para las situaciones de retención – deserción de los estudiantes. El primero y el que mayores consecuencias trae, es el sistema de financiamiento actual, que implica riesgo en el endeudamiento de los estudiantes y efectos negativos en la sustentabilidad de la Universidad. Para esto se determinó como primera acción informar a las unidades académicas y administrativas sobre sus implicancias.

Una cuestión concreta surgida y que hasta ese momento no estaba siendo considerada, es el impacto que provoca en la institución la deserción de estudiantes que financian sus estudios con Crédito Aval del Estado. El impacto insospechado en términos financieros está descrito en la ley 20.027 que compromete a las instituciones de Educación Superior a ser codeudores ante

¹⁰ Ver anexo acta N°1 de la Comisión de Trabajo Retención/Deserción.

los Bancos de los montos solicitados en porcentajes que varían según el avance académico del estudiante.

Tabla N°1 Porcentaje de fianza de acuerdo al avance académico de los estudiantes

AVANCE ACADÉMICO	UNIVERSIDAD	ESTADO	BANCO
Primer Año	90%	0%	10%
Segundo Año	70%	20%	10%
Tercer Año	60%	30%	10%
Cuarto Año	60%	30%	10%
Quinto Año	60%	30%	10%
Egreso	0%	90%	10%

Lo anterior quiere decir que si un estudiante avanza académicamente hasta tercer año del plan de estudios manteniendo una asignatura de primer año, es considerado estudiante de primer año para efectos de cobro del crédito. En este caso la Universidad es fiadora del 90% de la deuda, debiendo asumirla en aquellos casos en que los estudiantes deserten e incurran en incumplimiento de pago¹¹. Es necesario mencionar, que se considera desertor a aquel estudiante que luego de dos períodos anuales permanece sin matrícula. Esta situación es compleja para la Universidad, considerando que puede afectar la sustentabilidad de la institución, en tanto los ingresos mayoritariamente corresponden al pago de aranceles y matrículas. Lo anterior, no solo es un problema financiero, también es una oportunidad para diseñar estrategias que permitan ordenar el avance académico de los estudiantes respetando la racionalidad de los planes de estudios.

Otro nudo crítico detectado tiene relación con la gestión académica que exige la actualización de normas y procedimientos que favorezcan la permanencia del estudiante. Procesos como el avance académico, los cambios de carrera, las reconsideraciones de eliminaciones por causa académica y las postergaciones de actividades fueron algunos de los procesos que se estimó necesario revisar.

Asimismo, este grupo de trabajo puso en evidencia a través de la permanente discusión, la debilidad de nuestro sistema informático, en cuanto a la posibilidad de integrar la información

¹¹ Señalado en el Artículo 29 del Reglamento del Sistema de Créditos con Garantía del Estado (a partir del 24/05/2011).

proveniente desde diversas fuentes, instalando la necesidad de contar con un sistema de información permanentemente actualizado que responda a las necesidades de los estudiantes y permita acciones más oportunas y efectivas.

En síntesis, del diagnóstico desarrollado por este grupo de trabajo se establecieron los siguientes lineamientos para abordar la problemática de la deserción estudiantil en la universidad:

- Formalización de una Política de Apoyo a la trayectoria de los estudiantes.
- Elaboración de un diagnóstico compartido de la situación de Retención – Deserción a nivel institucional.
- Caracterización estudiantil en los ámbitos socioeconómicos, psicosociales, académicos, culturales.
- Sensibilización de la comunidad universitaria respecto del fenómeno de Retención – Deserción en la Institución.
- Formalización de criterios de evaluación de situaciones académicas que afectan a los estudiantes (renovación CAE, eliminaciones académicas, entre otras).
- Integración de los sistemas de información, mejorando el acceso y actualización de datos clave para el trabajo de deserción.
- Generación de estudios que permitan profundizar sobre las causas de la deserción de nuestros estudiantes.
- Articulación de los dispositivos de apoyo y acompañamiento en los ámbitos académico, psicosocial y vocacional.
- Sistematización de la información con foco en el estudiante, que esté a disposición de todas las unidades involucradas en el sistema de seguimiento y apoyo.
- Creación de un sistema informático que monitoree y encienda alertas desde que el estudiante ingresa hasta que egresa de la universidad.

Para responder a estos desafíos se creó una instancia de la Vicerrectoría Académica a cargo de la política de apoyo a la trayectoria de los estudiantes: la Unidad de Gestión y Apoyo al Estudiante.

V. Unidad de Gestión y Apoyo al Estudiante

Objetivo General

- Establecer un sistema integral de apoyo al estudiante, orientado a la disminución de la deserción, tomando en consideración el desarrollo de la trayectoria académica y su contexto socio-histórico-cultural.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores que inciden en el abandono, permanencia y el adecuado desarrollo del proceso formativo, mediante la implementación de un sistema de monitoreo permanente a la trayectoria de los estudiantes.
- Aportar a la comunidad universitaria elementos de análisis que permitan caracterizar a nuestros estudiantes en sus diversas dimensiones, para la comprensión del sujeto en su contexto.
- Diseñar y articular estrategias de apoyo y acompañamiento a los estudiantes, en conjunto con los diferentes dispositivos que posee la universidad.
- Elaborar un conjunto de criterios, mecanismos y procedimientos que permitan regularizar procesos de gestión académica que afecten la permanencia de los estudiantes.
- Articular el sistema de apoyo, involucrando a las unidades académicas y administrativas.
- Propiciar la vinculación de información que generan las diferentes instancias académicas y administrativas, a través del sistema informático que posee la universidad.

Actividades a Desarrollar

- Crear la Unidad de Gestión y Apoyo Estudiantil que coordine el sistema y articule a las unidades académicas y administrativas involucradas con el desarrollo estudiantil.
- Generar estudios que permitan profundizar el conocimiento sobre los factores que incidan en el abandono y/o permanencia de los estudiantes en la Universidad.
- Articulación y administración de bases de datos provenientes de los dispositivos de información para el monitoreo permanente.

- Generar mecanismos de detección temprana de riesgo de deserción.
- Generar y articular dispositivos de apoyo al estudiante.
- Establecer estrategias de articulación entre las carreras y los dispositivos de apoyo estudiantil.
- Revisar y actualizar procesos de gestión académica: Eliminaciones académicas; Reconsideraciones; Reincorporaciones; Inscripción de asignaturas; Cambios de Carrera; Avance académico; Congelamiento o Postergación de actividades; Asistencia y Notas.

IV Ámbitos de Trabajo

Se han definido ámbitos de trabajo a fin de facilitar la articulación de los apoyos que este sistema pretende entregar. Para ello existe consenso que el foco y centro del sistema es el estudiante; a la base están las Carreras y Escuelas que desarrollan una relación regular y directa con el estudiante pudiendo detectar a tiempo situaciones que requieran apoyo en los ámbitos definidos. Una de las implicancias de este foco es que supera la búsqueda de la retención y propone como horizonte el desarrollo integral del estudiante.

Este sistema pretende poner a disposición de la comunidad universitaria una serie de dispositivos que mediante mecanismos de articulación con las diferentes unidades, permitan apoyar y acompañar a los estudiantes con dificultades.

La administración del Sistema de Seguimiento y Apoyo Estudiantil, estará a cargo de la Unidad de gestión y Apoyo Al Estudiante que centrará su trabajo en los siguientes ámbitos: **académico, socioeconómico, psicosocial – vocacional y financiero.**

Ámbito Académico: Durante este año estuvo fuertemente sostenido por las acciones comprometidas en el proyecto MECESUP-2¹². Sin embargo, al tratarse de un proyecto transitorio, ha sido necesario implementar de manera permanente estas acciones, a fin de permitir un trabajo continuo en la perspectiva del mejoramiento de la Calidad.

¹² MECESUP- AHC 1101 (2012) “Nivelación de competencias básicas e implementación de créditos transferibles: potenciando el aprendizaje autónomo de los estudiantes de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano”. Convenios de Desempeño, Calidad del Aprendizaje y la Gestión Concurso Especial FIAC2 2011, MINEDUC.

A modo de síntesis y en el marco del ámbito antes mencionado, el proyecto MECESUP planteaba la implementación de cursos de nivelación de competencias instrumentales o básicas, mediante la incorporación de una fase diagnóstica en el desarrollo de competencias en el pensamiento lógico matemático, lenguaje y manejo de TICs, en modalidad de test, dirigido a estudiantes de primer año.

Por otra parte y complementando lo anterior, se proyectó la instalación de un sistema de Apoyo Tutorial, fuertemente ligado a las innovaciones en la jornada vespertina impulsadas a partir del año 2013, complementándose con MECESUP en la lógica de la instalación de un sistema de créditos transferibles que potenciara el trabajo autónomo de los estudiantes.

De este modo se definió el trabajo tutorial como un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas preferentemente en el estudiante y que actúa como elemento de orientación, acompañamiento y servicio, en sus planos cognitivo, afectivo y educativo. (Equipo Mecesus, 2012)

A este respecto, la creación del *Sistema de Apoyo Tutorial para el Trabajo Autónomo* se constituyó como un proceso tendiente a compensar los procesos formativos de sus estudiantes mediante el mejoramiento de los aprendizajes en el plano cognitivo y afectivo.

La propuesta de impulsar un grupo de tutores, trajo consigo funciones entre las que se cuentan:

- a) Conocer a sus estudiantes en cuanto a sus características personales, historia académica, entorno familiar y expectativas, hábitos de estudio, rendimiento en notas y asistencia.
- b) Apoyar al estudiante en su integración y adaptación a la vida universitaria, en establecer relaciones interpersonales adecuadas, en el mejoramiento general de su rendimiento académico.
- c) Derivar al estudiante a las unidades académicas y de apoyo que corresponda: Bienestar Estudiantil, DIRAE, Biblioteca, Administración y Finanzas, su Jefatura de Carrera, CEMPIN, CAPS.

- **Ámbito Psicosocial – Vocacional**

Actualmente este ámbito no se encuentra articulado, funciona más bien como apoyo ocasional. Con la instalación de la unidad de Gestión y Apoyo al Estudiante, se pretende lograr

la articulación necesaria y que funcione como un apoyo permanente al estudiante. Para este ámbito se cuenta con los siguientes dispositivos:

CEMPIN, Centro de Mediación Psicopedagógica Integral; la existencia de esta unidad de apoyo se encuentra orientada a otorgar atención psicopedagógica destinada a estudiantes que presentan alguna dificultad de aprendizaje en el ámbito educacional.

CAPS, Centro de Atención Psicológica; cuenta con servicios de psicoterapia individual, psicoterapia de parejas y familias, psicodiagnóstico, orientación vocacional y atención psiquiátrica. Para aquellos estudiantes que lo soliciten, existen becas que son gestionadas a través de bienestar estudiantil.

Ambos dispositivos (CAPS y CEMPIN) tienen la capacidad de intervenir en el ámbito del **apoyo Vocacional**; adicionalmente se cuenta con el **sistema de Apoyo Tutorial**, que funciona como dispositivo a nivel institucional. Funciona de manera permanente y pudiendo orientar e informar adecuadamente al estudiante para favorecer su desarrollo personal y profesional, llevando a cabo la realización de un trabajo de acompañamiento y derivación en caso necesario.

- **Ámbito Socioeconómico**

Este ámbito de acción es de vital importancia considerando que la deserción en términos generales se explica en gran medida, por las dificultades económicas que le impiden al estudiante proseguir estudios.

La unidad de **Bienestar Estudiantil**, que evalúa situaciones socioeconómicas, relacionadas con el CAE y Becas, a partir del sistema de seguimiento y apoyo, generará reportes que contienen información sobre los estudiantes permitiendo a los Directores (as) de Escuela y jefes (as) de Carrera, tomar decisiones informadas respecto de la situación de continuidad, salida o necesidad de apoyo para el estudiante. Por otra parte, asistir al estudiante, en tanto reciben derivaciones frente a alguna situación compleja de carácter socioeconómico o familiar. Al mismo tiempo, proveerá información referente a número de estudiantes beneficiarios de Crédito con Aval del Estado, becas, beneficios internos, atención de casos sociales. Un desafío

de la unidad de Bienestar es avanzar en la caracterización socioeconómica de los estudiantes de la Universidad.

- **Ámbito Financiero**

En cuanto al ámbito financiero que se aloja en la **Dirección de Administración y Finanzas**, fundamentalmente se configura como un apoyo al estudiante en cuanto es la unidad a cargo de evaluar y decidir respecto de otorgar soluciones a situaciones financieras tales como: rebajas, condonaciones, repactaciones, desbloques temporales, etc. Estas solicitudes son evaluadas por el equipo DAF apoyado por los informes emitidos por la Unidad de Bienestar Estudiantil, que de acuerdo a evaluaciones realizadas por las Trabajadoras Sociales, se constituye en una importante solución para muchos estudiantes que por dificultades económicas, no pueden resolver el pago para la continuidad de sus estudios.

VI. Mecanismos y Procedimientos

- **Mecanismos de detección temprana (eje preventivo)**

La instalación de la Unidad de Gestión y Apoyo al Estudiante, exige la revisión y actualización del conjunto de mecanismos que actualmente existen. Para ello, la institución debe asegurar la coordinación de las acciones mediante normas y procedimientos que permitan el adecuado funcionamiento.

Se han definido algunas situaciones que permiten generar alertas tempranas, decisiones oportunas y acciones de acompañamiento para el estudiante.

- **Situación de Congelamiento Superior a 1 año.** Este estado académico debe ser monitoreado de manera permanente, y levantar alertas cuando el periodo de suspensión supere 1 año, generando estrategias para reducir la deserción. Al mismo tiempo, se debe levantar información acerca de los motivos por los cuales nuestros estudiantes solicitan congelamiento académico, de manera de profundizar las causas que originan su salida temporal de la universidad.

- **Eliminación por Causa Académica.** La eliminación por razones académicas debe ser tratada como una causal de posible deserción, si los dispositivos de apoyo no se activan tempranamente. Se debe dar a conocer a las carreras y facultades sobre la situación de

eliminación y generar los procedimientos y criterios de evaluación pertinentes que permitan al estudiante superar estas dificultades.

- **Cambios de Carrera.** Actualmente los cambios de carrera no tienen un monitoreo adecuado, es necesario revisar los procedimientos asociados, dado que en estos casos, es recomendable activar el apoyo vocacional, para evitar deserciones futuras.

- **Alerta Temprana, registro de notas y asistencia.** Esta información permitirá la sistematización sobre el desempeño académico de los estudiantes y deberá tomar decisiones sobre aquellos que estén en riesgo de fracaso académico y evaluar alternativas de apoyo.

- **Normativa y Procedimientos**

Esta propuesta incluye la formalización de procedimientos sobre todo en aquellas situaciones de gestión académica que inciden en la detección de problemas para el progreso académico de los estudiantes y que pueden concluir en una deserción. Las situaciones que requerirían de la elaboración de procedimientos son:

- Congelamiento o Postergación de actividades.
- Eliminación por causal académica y Reconsideraciones.
- Cambios de Carrera.
- Inscripción de asignaturas.
- Monitoreo de asistencia y notas on-line (alerta temprana).

VI Gestión de información

- **Recolección de Datos y Análisis de Información para la Toma de Decisiones**

La Unidad de Gestión y Apoyo al Estudiante debe apoyarse de un dispositivo que provea información oportuna y de calidad. La información es clave y la unidad de análisis debe ser el estudiante, lo que implica generar esfuerzos en la recolección, procesamiento y análisis de la información.

En este sentido, la coordinación con aquellas unidades que provean información es clave. Para estos efectos, la unidad de Informática es quién recolecta la información de los diferentes dispositivos de almacenamiento entregando bases de datos, que es necesario procesar y analizar. La unidad de Registro Curricular es quién valida la información y entrega un procesamiento inicial.

La Unidad de Gestión y Apoyo deberá realizar un segundo procesamiento orientado a la gestión de apoyos para los estudiantes. Procesar para los fines necesarios y generar el análisis para ser informado a instancias pertinentes.

Al mismo tiempo, articular la información necesaria proveniente de los diferentes software adquiridos mediante la obtención de proyectos de financiamiento externo con fondos públicos (FDI Bienestar y MECESUP-2) que proveerán información necesaria de manera expedita y actualizada, para realizar el monitoreo permanente con información oportuna, avanzando hacia un proceso de toma de decisiones con la información necesaria para abordar aquellos aspectos que puedan incidir negativamente en el adecuado desarrollo de los estudiantes no solo en el ámbito académico, sino con elementos de contexto.

El dispositivo de recolección de datos y análisis de información, debería principalmente centrar su quehacer en la investigación estratégica de la universidad. Recopilar información, validarla y dejarla a disposición de la comunidad universitaria, así como de organismos externos, tales como Consejo Superior de Educación, MINEDUC, Comisión Nacional de Acreditación, entre otros. Asimismo, desarrollar metodologías apropiadas en sus estudios, y efectuar seguimiento de programas y planes de acción más relevantes. Constituye además un apoyo continuo en el mejoramiento de la calidad y en la gestión institucional.

- ✓ Elaboración de estadísticas de deserción-retención a nivel institucional, Facultad, Escuela y Carreras.
- ✓ Integración de datos y envío de reportes a las unidades respectivas para efectos de toma de decisiones.
- ✓ Realización de estudios de deserción-retención a nivel cuantitativo-cualitativo, manteniendo informada a la comunidad universitaria de los resultados y hallazgos.
- ✓ Visión del comportamiento de la deserción/retención en el entorno de la educación superior.

- ✓ Incorporación de información proveniente de otras fuentes (Perfil de estudiantes de primer año, Situación de Becas y Créditos, deuda financiera, etc).

La propuesta incluye abordar la integración de los sistemas informáticos que alimentan de datos y dan soporte al sistema de seguimiento estudiantil, con capacidad de generar alertas tempranas y reportes automatizados. Sin esta articulación se hace inviable el seguimiento.

Esta integración debe recaer en la factibilidad técnica de articular software MECESUP de seguimiento, Software Bienestar, Plataforma Virtual (sistema moodle), Sistema de Registro Curricular y el nuevo desarrollo “Navegador Academia”.

VII. Unidades que forman parte de los dispositivos de Apoyo

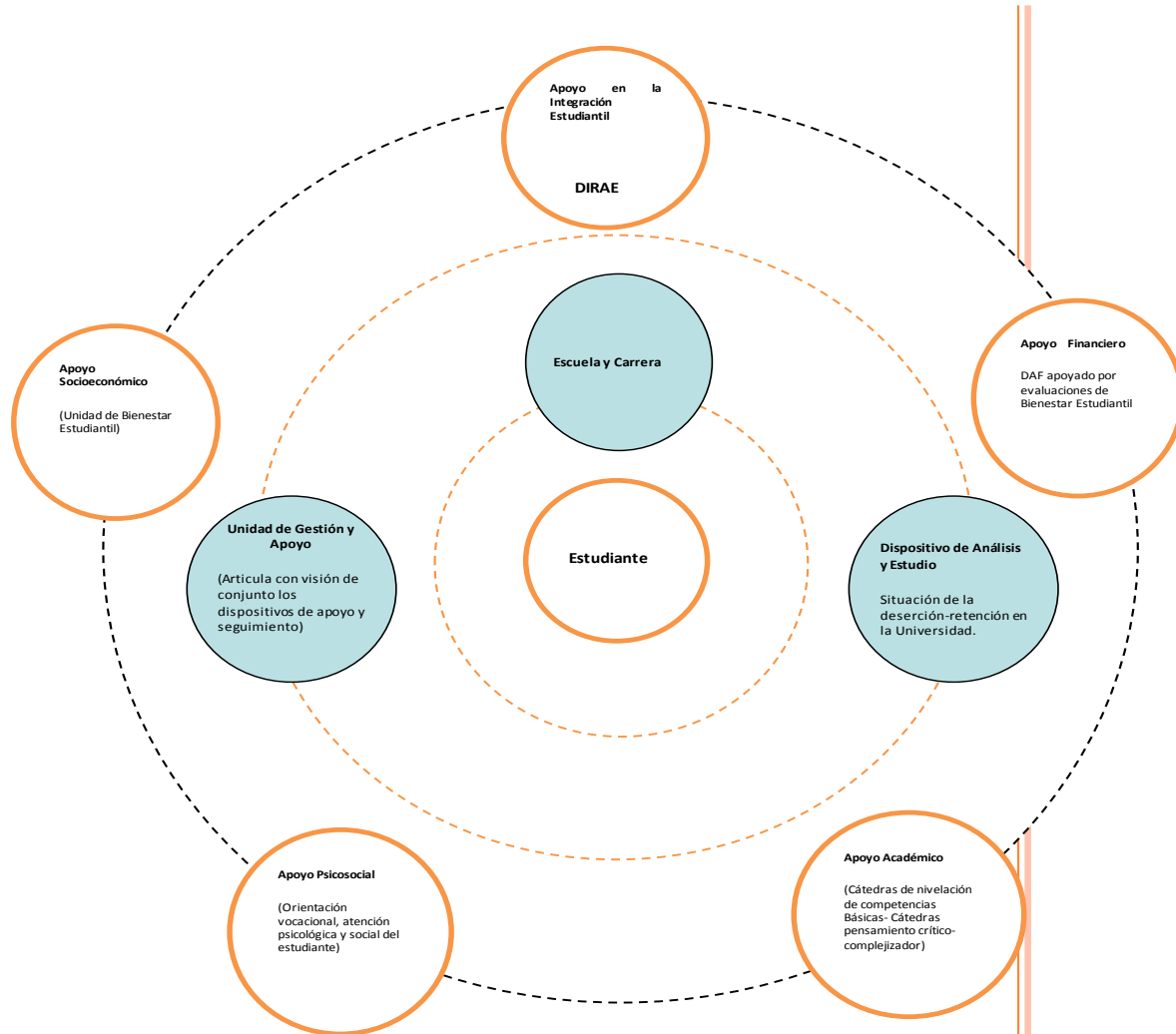
En la estructura actual de la Universidad es posible distinguir a algunas unidades como imprescindibles para el funcionamiento de los dispositivos de apoyo.

Dirección de Asuntos Estudiantiles DIRAE, que reforzará el ámbito de la integración estudiantil, principalmente con estudiantes de primer año. Enviará reportes con información de los estudiantes que requieran algún tipo de apoyo.

Unidad de Desarrollo de la Docencia, Esta unidad puede articularse a través de las evaluaciones docentes y del apoyo que requieran los docentes en diferentes ámbitos. Innovación curricular, Sistema de Nivelación de Competencias Básicas, entre otros.

Escuelas y Carreras, Tal y como se ha mencionado, las Escuelas tienen un rol preponderante en este sistema, dado que son las que tienen el vínculo más directo con los estudiantes, el Jefe(a) de carrera, el director(a) de escuela, tienen la responsabilidad de conocer a sus estudiantes y de atender, derivar y/o resolver aquellas dificultades que él o la estudiante presente.

SISTEMA DE GESTIÓN Y APOYO AL ESTUDIANTE UAH C 2012



¹³ Elaboración Propia.

Anexo N°1

Acta Constitución de Mesa de trabajo para la Retención de Estudiantes

08 de Junio 2012.

Asistentes:

- | | |
|-------------------------|--|
| - José Bengoa | Rector |
| - Loreto Hoecker | Vicerrectora Académica |
| - Jeannette Hernández | Directora de Área de Ciencias Sociales |
| - Ximena Mora | Jefa Unidad de Registro Curricular |
| - Sergio Infante | Director de Administración y Finanzas |
| - Ana María Cerón | Representante Tesorería |
| - María Inés Fuenzalida | Jefa de Unidad Bienestar Estudiantil |
| - Marta Vergara | Representante Facultad de Artes |
| - Karolyn Funke | Profesional Vicerrectoría |

Se constituye la Mesa de Trabajo de Retención Académica, con su equipo en pleno. El Rector, José Bengoa introduce la conversación presentando al equipo y dando a conocer los objetivos asociados a este trabajo. Uno de sus objetivos es conocer la situación de los estudiantes que se encuentran en deserción, para ello se debe confeccionar una ficha e instalar un procedimiento que permita el seguimiento caso a caso de los estudiantes, incorporando tres elementos fundamentales como son sus antecedentes académicos, financieros y aquellos vinculados con becas y créditos.

Este trabajo debiera llevarnos a establecer las causas de la deserción de nuestros estudiantes, trabajo que por primera vez se realizaría en nuestra Universidad, para posteriormente elaborar estrategias direccionadas hacia mitigar el impacto de la deserción tanto en los estudiantes, como en nuestra institución. Finalmente la elaboración de Políticas para enfrentar este fenómeno.

Loreto Hoecker, da a conocer acciones desarrolladas en el marco de este trabajo, como el envío de cartas a aquellos estudiantes (200 aprox.) que se encuentran en las siguientes situaciones:

- Estudiantes retirados sin aviso con deuda financiera.
- Estudiantes congelados
- Estudiantes matriculados y sin inscripción de ramos.

Surgieron aspectos necesarios de ser revisados por las implicancias que tienen. En este sentido los temas que requieren una revisión son los siguientes:

- **Congelamientos académicos:** Deben definirse normas y fijar un solo conducto para ello. Actualmente el congelamiento tiene pocas regulaciones y por lo tanto, es utilizado como un recurso para evitar aparecer con reprobaciones, dado que nuestra institución tiene como requisito para renovar el crédito la aprobación del 70% de la carga académica.
- **Crédito Aval del Estado (CAE):** es imperativo dar a conocer las implicancias que tiene para la institución, la deserción de los estudiantes. Se debe socializar esta información con los Directores de Escuela.

Ximena Mora, indica que se debe poner atención a aquellos estudiantes “flotantes” que llegan al final de su plan de estudios pero que no pueden quedar en condición de “egresado” dado que tienen alguna asignatura pendiente o algún seminario o práctica. Sobre este aspecto hay consenso en cuanto a que debe revisarse, considerando las diferentes realidades de cada carrera. Teniendo presente que se debe trabajar para regular los egresos y las prácticas profesionales.

Sergio Infante indica que la Universidad es fiadora de CAE en más de 3.300 millones de pesos, lo que pone en riesgo nuestras finanzas, dado que los Bancos nos cubican y nos impiden el acceso a créditos por tener un alto riesgo. Tenemos una problemática a nivel general, que tiene que ver con el sistema actual en cual estamos.

Se plantea también el proceso de selección de estudiantes y que se encuentra en el debate actualmente, en el sentido de establecer si la PSU o el ranking del NEM es el mejor predictor, para ello hay que pensar en adecuaciones metodológicas, cursos remediales, en el fondo evaluar cómo la institución se hace cargo.

Los temas que debemos trabajar son:

- Endeudamiento-congelamiento.
- Deserción académica-remediales y estrategias.
- Otros aspectos que afectan en la deserción.

Para llegar a una política de acompañamiento al estudiantado, ver cuando es necesario intervenir, establecer períodos que nos indique cuando hay luces rojas. En este sentido se plantea la necesidad de realizar seguimiento a los siguientes aspectos:

- **Seguimiento a notas parciales** (tener luces sobre el rendimiento de los estudiantes y detectar cuando alguno de ellos enfrenta dificultades).
- **Seguimiento a la asistencia** (detectar a los estudiantes que asisten de manera intermitente y que posteriormente dejan de venir a clases).
- **Seguimiento a aquellos estudiantes que asisten a clases pero que no se han matriculado.** En este punto se propone que los directores de escuela antes de autorizar al estudiante que continúe viniendo a clases sin matricularse, debe derivar a la unidad que corresponda a fin que regularice su situación y pueda tener acceso a los beneficios como pase escolar, seguro médico, etc.

Este sistema de seguimiento, debe generar informes periódicos y deben llegar a manos de los Directores de Escuela. Puede ser mediante una instrucción de Vicerrectoría con la cual, todos los académicos deben reportar a mitad de cada semestre la situación de sus estudiantes en cuanto a la asistencia, notas parciales y aquellos no matriculados que asisten a clases.

Conclusiones:

- Se analizará caso a caso, para ello se abrirá una ficha por cada estudiante.
- Se enviará a cada carrera nómina de estudiantes que tienen dificultades.
- Vicerrectoría elaborará disposición general que indicará que los estudiantes pueden ser autorizados a inscribir ramos, siempre que constaten asistencia a clases y regularicen su deuda.
- Se plantea la necesidad de derivar a los Directores de Escuela, aquellas situaciones en donde el factor académico sea el que requiera solución. Aquellos aspectos no académicos deben ser resueltos por esta Comisión.
- Karolyn Funke llevará el registro de las fichas de cada caso y tendrá la base de datos general, desde donde se construirá la información por cada estudiante.
- Las resoluciones de congelamiento académico deben tener mayor regulación y fijar un solo conducto.
- María Inés Fuenzalida, debe preparar una propuesta acerca de cómo y porqué se debe regular el congelamiento, las prácticas y aportar información relativa al CAE, especialmente cuadro de riesgo según avance curricular y bases de datos, para detectar casos.
- Jeannette Hernández, colaborará en la estructura de la normativa.
- Sergio Infante valorizará la propuesta.
- Marta Vergara, socializará este trabajo en la sede de Arte, donde espera reunirse con directores y jefes de carrera.
- Ximena y María Inés, cruzarán bases de datos relativas a estudiantes “flotantes” con crédito.
- Ana María Cerón resolverá los casos de deuda financiera de rápida solución e informará a Karolyn de aquellos que ya están solucionados.

- La mesa de trabajo se vuelve a reunir el próximo viernes 15 de junio 2012 a las 12:30 hrs.

Otros:

- Invitar a experto que explique las implicancias del CAE en el Consejo Superior, a fin que esta realidad sea conocida por todos.
- No se han estudiado el impacto y los efectos que tuvieron las movilizaciones del año 2011 (toma del establecimiento) en la deserción del 2012.
- Hay que generar instancias de acompañamiento especialmente a los estudiantes CAE, a través de procedimientos a los estudiantes que aunque están informados, se endeudan sin tener conciencia de ello, al tratarse de un sistema intangible.