

**Red de Observatorios de Buenas Prácticas de
Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.**

Cuerpo de Tutores de Ingeniería UC

Palabras claves: Tutor, Novato, Par, Dirección de Pregrado

Ricardo Vilches

rvilches@ing.puc.cl

+56223544199

<https://www.ing.uc.cl/>

Fecha de ingreso: 29-12-2017

Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.

Resumen de la Práctica

El Cuerpo de Tutores nace el año 1991 gracias al Decano de la Escuela de Ingeniería UC, con motivos de mitigar la alta tasa de deserción y la lejanía de los alumnos novatos, o de primer año, con las actividades de la Escuela. Por medio de tutores, alumnos de 2do año o más, que acompañaban y guiaban a los novatos, estos objetivos evolucionaron, dando paso a una nueva institución. Así, desde el año 2013, el Cuerpo de Tutores busca facilitar la inserción, adaptación, orientación, integración e inclusión de los alumnos y alumnas nuevos, a la vida universitaria y la Escuela de Ingeniería durante todo el primer año.

El Cuerpo de Tutores se basa en un sistema de trabajo de alumnos para alumnos. Ocho son electos cada año para liderarlo como coordinadores, los cuales trabajan en conjunto con las orientadoras de la Dirección de Pregrado, generando un plan de trabajo alineado con los objetivos de la institución. El año 2017, el foco estuvo en la formación valórica y ética de los alumnos de primer año, entendiendo que juntos, desde la diversidad de visiones y opiniones, se puede llegar más lejos. Luego, en conjunto, se selecciona a 109 tutores, a los cuales se le asigna un grupo entre seis y siete alumnos de primer año. Mediante actividades y un seguimiento permanente, los tutores intentan cumplir estos objetivos al trabajar con ellos por un año.

Para evaluar la calidad del trabajo realizado, los tutores son evaluados a final de cada semestre académico, tanto por los alumnos novatos, como por los coordinadores. Por un lado, los alumnos de primer año evalúan como ha sido la comunicación con ellos, han estado presentes, han sido un aporte a su inserción a la Escuela, han impactado en su desarrollo como persona, entre otros. Por otro lado, el equipo de coordinación realiza la evaluación en función del compromiso, asistencia a todas las capacitaciones, su nivel de participación, etc.

Considerando un número de 560 respuestas correspondiente al promedio entre las evaluaciones de ambos semestres académicos del 2017, los tutores destacaron obteniendo una calificación promedio cercana al 6,5, donde un 90% dijeron que su tutor fue importante en su desarrollo durante su primer año y su inserción en la comunidad. Esto también se vio avalado por los comentarios cualitativos obtenidos que mencionan que la orientación académica e información de actividades que les entregan los tutores son clave para sentirse parte de Ingeniería UC. Más aún, la mayoría comentó que sus respectivos tutores no tienen mucho que cambiar, lo cual permite entender que cada tutor, desde su propia personalidad y visión logra llegar a su grupo de alumnos de primer año, reflejando que, sin importar como se vea, desde la diversidad de pensamientos y sueños, se puede llegar al objetivo de la inserción e inclusión a la Escuela de Ingeniería UC.

Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.

1. Planificación de la Práctica

En el año 1991, se creó el Cuerpo de Tutores, como un programa de acompañamiento para combatir la lejanía de la Escuela y tasa de deserción en el primer año, por parte de los alumnos novatos de primer año. A medida que avanzaron los años, el Cuerpo se consolidó y la tasa de deserción disminuyó, llevando a un reajuste en los objetivos del Cuerpo. La cantidad de alumnos que ingresan a la Escuela cada año desde el 2013 ha ido en ascenso, llegando a ser cerca de 760 considerando todas las vías de admisión. Esto, en conjunto con la creación del Programa Talento & Inclusión (T+I), hace que lograr el bienestar de todos estos alumnos sea más complicado, ya que hay una mayor variedad de personalidades y contextos, lo cual lleva a necesidades distintas. Es por eso que hoy, su objetivo se ha transformado en facilitar la inserción, adaptación, orientación, integración e inclusión de los alumnos y alumnas nuevos, a la vida universitaria y la Escuela durante todo el primer año. Se aspira a que el novato se sienta parte de la comunidad desde su primer día por medio de la creación de relaciones interpersonales con un tutor par, correspondiente a un alumno de 2do año adelante. A través de ellas, se busca generar confianza, entregarle orientación y desarrollar en ellos una autonomía dentro de la universidad por medio de un enfoque inclusivo y una formación valórica alineada con el perfil de Ingeniero UC. Para lograr esto, se busca tutores comprometidos, capacitados, responsables y motivados con la labor, de tal manera de velar correctamente por un acompañamiento integral, estando atentos a sus necesidades y problemas psicosociales y académicos.

El Cuerpo de Tutores se basa en un sistema de trabajo de alumnos para alumnos. Ocho alumnos son electos cada año para liderar como coordinadores, todos ellos siendo supervisados y escogidos por un equipo de orientadoras de la Dirección de Pregrado. Luego, en conjunto, se selecciona a 110 tutores, a los cuales se le asigna un grupo entre seis y siete alumnos de primer año, aproximadamente, grupo al que deberán realizar un seguimiento individual durante un año. Caso especial son los alumnos del programa T+I ya que ellos tienen un seguimiento individual debido a su contexto de origen.

El plan de trabajo consta de dos áreas: la relación tutor-novato y la relación coordinación-tutor. En la primera, el tutor tendrá reuniones cuasi-semanales con su grupo de novatos, de modo de estar constantemente en contacto con ellos. Además, los tutores participarán junto a su grupo en las actividades periódicas que el equipo de coordinadores prepara, todas ellas con fines educativos y formativos. En la segunda, los coordinadores entregan herramientas de diversos tipos a los tutores por medio de una serie de talleres durante el año, cada una con objetivos y motivos específicos. Por otro lado, los tutores tienen el deber de informar constantemente a los coordinadores acerca del estado de sus respectivos grupos y alumnos, lo cual hacen por medio de reuniones periódicas y por la comunicación día a día.

Para evaluar el impacto de los tutores en los novatos y medir los objetivos, se cuenta con dos indicadores principales. Primero, una evaluación de los alumnos de primer año hacia los tutores, donde se evalúa su desempeño en orientación académica, inserción en la vida universitaria, disposición y atención a resolver dudas, entre otras. Por otro lado, se presenta una evaluación desde

la coordinación, evaluando asistencias a capacitaciones académicas, actividades formativas, actividades con los estudiantes novatos, etc.

2. Desarrollo y ejecución de la Práctica

Para el 2018, el equipo de coordinación seguirá estando compuesto por siete coordinadores correspondientes a un área específica y a un coordinador general a cargo de liderar el grupo. Todos, trabajan en conjunto con las orientadoras de la Dirección de Pregrado, generando un plan para todo el año que esté alineado con los objetivos de la institución y agregando sub-objetivos correspondientes a la visión de la nueva coordinación. El año 2017, el foco estuvo en la formación valórica y ética de los alumnos de primer año, así como transformar el rol de inclusión con los novatos a un estado de inclusión con todos los que nos rodean, todo esto por medio del fortalecimiento del sentimiento de familia y de unión, entendiendo que juntos, desde la diversidad de visiones y opiniones, se puede llegar más lejos. Es importante notar que el financiamiento de estas viene directamente de la Dirección.

En primer lugar, el tutor tiene reuniones cuasi-semanales con su grupo, de modo de poder orientarlos y ayudarlos con sus inquietudes académicas y personales de manera más efectiva y personal. Además, el equipo de coordinación prepara actividades para fomentar la unión tutor-novato, a la vez de entregar herramientas formativas y generar un espacio de distensión para facilitar la inserción a la vida universitaria. Marzo es un mes con muchas actividades de bienvenida, las cuales sirven para relajar a los alumnos y hacerlos sentir parte de la comunidad desde el primer día. Otras actividades importantes que se realizan durante el primer semestre son la Feria de Proyectos y de Clubes, instancias donde los alumnos de primer año tienen acceso a una feria donde se dan a conocer las múltiples formas para participar en la vida universitaria, fomentando que cada uno, a partir de sus propios talentos y sueños, pueda aportar a una comunidad y sociedad mejor. Entre los proyectos asistentes se cuenta con voluntariados, preuniversitarios sociales, coro de la Escuela, selecciones deportivas, etc. Finalmente, en esta línea también se organizan actividades formativas donde los novatos desarrollan el trabajo en equipo, la ética, el pensamiento crítico y la importancia relajación mental y física con actividades como “Hora Libre de Estrés” y “El Reencuentro”, actividades que se realizan normalmente a finales de junio y a principios de agosto, respectivamente.

En segundo lugar, se tienen las instancias de capacitación para los tutores. Estas corresponden a “Talleres”, los cuales sirven para entregar ciertas herramientas y habilidades a los tutores, de tal manera que se puedan desenvolver de la mejor manera con sus grupos correspondientes. Considerando que el periodo de trabajo de una coordinación va desde noviembre de un año hasta octubre del siguiente, se realizan 7 talleres, cada uno con el número asociado al orden, comenzando por el Taller 0. Este se realiza en diciembre y tiene por objetivo dar a conocer el rol del tutor a los alumnos seleccionados, introducir los objetivos del año, generar una instancia para que los tutores se conozcan, etc. Luego, cada uno de los demás talleres cuenta con objetivos claros, como, por ejemplo: preparar a los tutores para el primer encuentro con su grupo, analizar el trabajo hecho durante los primeros meses, mantener y trabajar los lazos una vez que ya se conoce a los alumnos, preparar a los tutores en temas académicos de modo de poder guiar a sus novatos en ese ámbito, reproducir situaciones reales de modo de trabajar habilidades como la empatía o saber escuchar, entre otros.

Tercero, es clave que los tutores informen regularmente a los coordinadores acerca del estado de sus novatos respectivos. Para ello, a cada uno de los siete coordinadores de área se le asigna un número equitativo de tutores, a los cuales él/ella deberá realizar un seguimiento por medio de reuniones y comunicación diaria durante todo el año y se le denomina “Grupo de Seguimiento”. Estas reuniones se denominan Reuniones de Seguimiento y corresponden a temas del grupo en general, mientras que las Reuniones de Sub-Grupo corresponden a temas de alumnos que ingresan por el Programa T+I. Ambas se realizan dos veces al semestre, cada semestre, instancias que complementan el trabajo y la comunicación constante entre tutores y coordinadores. En este caso, ambas son a mitad y a final del semestre académico.

Por último, para saber si el trabajo se está llevando correctamente, los tutores son evaluados a final de cada semestre académico, es decir, a finales de junio y a finales de noviembre. Por un lado, los alumnos novatos entregan su punto de vista acerca de varios aspectos, como la comunicación, que tan atento y presente ha sido, ha sido útil en términos académicos, entre otros. Por otro lado, se encuentra la evaluación que realiza la coordinación acerca del compromiso y comportamiento del tutor. Principalmente, se evalúa si el tutor asiste a todas las capacitaciones, su nivel de participación, entre otros detalles.

3. Resultado de la Práctica

La evaluación de los tutores por parte de los alumnos novatos se realiza mediante un cuestionario que se envía personalmente a cada uno de los correspondientes a su grupo (Ver Anexo 3). Luego, los resultados que se presentan a continuación corresponden a dicha evaluación, en promedio, para el año 2017.

En una escala de 1 a 7, considerando las evaluaciones de ambos semestres académicos del 2017, donde hubo un promedio de respuestas cercano a los 560, los tutores obtuvieron una calificación promedio cercana al 6,5, lo cual es bastante alto. De hecho, sobre un 95% aprox. de las respuestas, evalúan a un tutor con una nota sobre el 4,5, calificación correspondiente a la nota crítica para considerarse aprobado en su labor. Más aún, no hay ningún tutor que sea calificado más de una vez con una nota bajo la nota crítica, en ninguna de las dos encuestas tomadas. Tomando como base los datos históricos en esta categoría, el 2017 alcanza números comparables a las evaluaciones de los años 2013 y 2014, ambos con un 6,5 de calificación promedio, pero con muchos menos tutores, 70 y 79 respectivamente. Por otro lado, cuando el número de tutores aumentó para mejorar el seguimiento, caso correspondiente a 2015 y 2016 con 114 y 135 en total, las notas obtenidas fueron un 6,3 y un 6,1 respectivamente. De esto se puede apreciar que el aumento en el número de tutores no siempre trae consigo mejores resultados. Sin embargo, si se puede apreciar una relación entre la existencia actual del rol dual y mejores resultados. Si se comparan los años 2015-2016 con el año 2017, es posible ver que la presencia de un tutor con rol de grupo y con rol de T+I, llevó a mejores resultados, logrando adecuarse correctamente a las necesidades de cada alumno, incluso al venir de diferentes contextos.

En otro ámbito, ahora particular a cada relación tutor-grupo, el 90% de los encuestados dice que su tutor fue importante en su desarrollo durante su primer año y que su trabajo le sirvió para insertarse en la comunidad. Esto va de la mano con la estadística que el 96,3% de las respuestas aluden a que los tutores asistieron a sus reuniones programadas previamente. De lo anterior se infiere que, dado

que la gran mayoría cumplió con los horarios establecidos de reunión, el mayor contacto o exposición entre tutor y novato generó un mayor impacto en los últimos, respaldando la necesidad de las reuniones periódicas y el constante acompañamiento y seguimiento a los alumnos.

Finalmente, en el aspecto cualitativo, fue posible encontrar que los alumnos novatos agradecen mucho la presencia de un tutor durante su primer año en la universidad. Hay gran número de comentarios que aprueba la existencia de esta figura en la Escuela, en el apartado de fortalezas mencionan que la orientación académica e información de actividades fuera de sala de clases que les entregan los tutores son clave para sentirse parte de Ingeniería UC. Esta opinión positiva también se nota en el apartado de aspectos a mejorar, donde los encuestados opinan que, en general, sus tutores respectivos no tienen nada que cambiar ya que cumplen su rol a cabalidad. Esto es consistente y ayuda a comprender que la forma de relacionarse con los novatos se ha llevado de manera correcta, permitiéndoles insertarse en la vida universitaria por medio de actividades formativas, distensión y extra programáticas.

4. Evaluación y revisión de la Práctica

A partir del año 2011, se optó por realizar semestralmente la evaluación del tutor. La ficha de respuestas se puede ver en Anexo 4. Esto ha traído bastante éxito, ya que cada año se han detectado nuevos elementos y aspectos que son relevantes para los alumnos de primer año al momento de comenzar a experimentar su vida universitaria. Durante los años 2014 y 2015 fue posible ver como la transformación de un tutor solo con rol de grupo a un tutor que empezaba a tomar un rol dual junto al rol de seguimiento de un alumno del programa Talento & Inclusión, lograba mejores resultados de percepción por parte de los novatos. Cada vez más el seguimiento era más completo y más individual, permitiendo a los tutores ayudar a los alumnos con cada una de sus necesidades personales de mejor forma. Este año 2017 se logró una transición total hacia el rol dual, donde de ahora en más, los tutores tendrán un rol dual por definición y se dejará atrás la distinción entre sus labores. Estos resultados han permitido entender que la necesidad se encuentra en un acompañamiento más personalizado y cercano, por tanto, ahora se necesitara una mayor cantidad de habilidades blandas a entregar y fortalecer por parte de la coordinación para los tutores, además de reforzar el mensaje humano y cercano, preocupándonos por las personas a nuestro alrededor, a la vez que se entregue una eficiente formación valórica que permita a los alumnos desenvolverse en la línea del perfil de Ingeniero UC, y por tanto bajo las normas de la ética del Colegio de Ingenieros. Ver Anexo 5. Todo esto, ya está en marcha y la futura líneas del equipo de coordinación apuntarán a eso.

Por otro lado, la aplicación de la encuesta online ha permitido llegar a una mayor cantidad de novatos, lo cual permite obtener resultados más significativos y representativos de la labor de los tutores. Luego, si bien cada vez se obtienen más comentarios que indican que los tutores no tienen nada que cambiar, esto no es realmente así. Siempre hay cosas que mejorar, sobre todo en el acompañamiento personalizado. Sin embargo, esto permite entender que cada tutor, desde su propia personalidad y visión logra llegar a su grupo de alumnos de primer año, reflejando que, sin importar como se vea, desde la diversidad de pensamientos y sueños, se puede llegar al objetivo.

5. Carácter Innovador de la Práctica

El Cuerpo de Tutores es una iniciativa innovadora en el ámbito de la organización interna y la

metodología aplicada.

La institución se basa en una organización de trabajo de alumnos para los alumnos. La planificación del año, organización, ejecución y seguimiento de las labores se realiza de forma activa por los alumnos coordinadores. Ellos, bajo la supervisión de la Dirección de Pregrado, son los encargados de liderar y coordinar todas las áreas de trabajo, velando siempre por la integridad y bienestar de los alumnos novatos o de primer año.

Además, el proyecto posee una ingeniosa e innovadora forma de trabajo, donde la relación entre alumnos coordinadores, alumnos tutores y alumnos novatos es el motor que mueve esta práctica. Por medio del trabajo directo de tutores par con los novatos, es posible detectar de manera rápida y eficiente las necesidades que cada alumno pueda presentar. De la misma forma, es más fácil canalizarlas y transmitir las gracias al constante contacto entre las partes. Finalmente, el sistema de trabajo fomenta las relaciones interpersonales. Por medio de estas, los alumnos pueden generar confianza en sus pares y en su entorno, desarrollándose como personas y permitiéndoles desenvolverse de mejor manera en la vida académica y universitaria que la Escuela ofrece, aportando desde los propios talentos y sueños a una comunidad más cercana y comprometida con la sociedad.

La práctica puede ser replicable en cualquier universidad que busque objetivos similares, ya que el Cuerpo de Tutores es una iniciativa que solo necesita de la motivación, responsabilidad y compromiso de sus mismos alumnos, en pos de lograr una mejor comunidad universitaria. Más aún, este aspecto es lo que le da vida a la iniciativa y es potencialmente replicable en cualquier sistema de trabajo de otra actividad universitaria.

6. Divulgación de la Práctica

Para la divulgación de esta práctica, se utiliza dos medios principalmente: vía web y presencial.

Enmarcado en la página web de la Escuela de Ingeniería UC, el Cuerpo de Tutores tiene un apartado completo con la descripción de sus objetivos, historia y funcionamiento. Además, por medio de la cobertura de los periodistas internos de la Escuela, se sube contenido constantemente donde el principal foco está relacionado con entregar información sobre las actividades que han ocurrido y dar a conocer aquellas que están más próximas. Ver enlace: www.ing.uc.cl. Además, la práctica posee un correo oficial (tutores@ing.puc.cl) y una plataforma en la red social Facebook, de modo de entregar la información de forma expedita a los tutores y los alumnos novatos. El enlace se presenta a continuación: www.facebook.com/tutoresinguc/

A todo esto, se le suma el correo electrónico que posee la Dirección de Pregrado, por medio del cual cada mes se le hace llegar información a los alumnos de la Escuela, instancia que también es usada para promocionar esta práctica.

Finalmente, el Cuerpo de Tutores se divulga también de forma presencial en los distintos espacios de la Escuela. Instancias para informar acerca del trabajo que se realiza, las actividades que se vienen, y actividades y charlas dirigidas a los alumnos de primer año son algunos de los eventos en los cuales se promociona. Imágenes de otras ocasiones, como por ejemplo el lanzamiento de las postulaciones para ser parte del Cuerpo, se pueden ver en el siguiente link: goo.gl/BYQkkF

7. Fuentes Complementarias

<https://www.ing.uc.cl/>

<https://www.ing.uc.cl/vida-universitaria/tutores/>

8. Archivos Adjuntos

- 1.- [Anexo 2.doc](#)
- 2.- [Anexo 3.pdf](#)
- 3.- [Anexo 4.pdf](#)