

Evaluación del impacto de los programas de apoyo relacionados con la permanencia estudiantil en la Universidad Santo Tomás de Bogotá de la modalidad presencial de pregrado en 2013

ASCENETH MARÍA SASTRE CIFUENTES
YOHANNA MARÍA MONTENEGRO MEJÍA

Con el fin de generar información que permitiera fortalecer los procesos de acompañamiento estudiantil en la Universidad Santo Tomás, por encargo de la naciente Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil (Udies), y en el Convenio 626 USTA- Ministerio de Educación Nacional, se evaluó en 2013 el impacto de los programas de acompañamiento estudiantil de los programas de pregrado de la Universidad Santo Tomás, Sede Principal (Bogotá), que antes de la fundación de la Udies venían desarrollando procesos de acompañamiento estudiantil.

Como objetivos específicos, el proyecto se orientó a:

1. Describir los programas de acompañamiento estudiantil de la Universidad Santo Tomás.
2. Identificar las tendencias en las cifras de deserción y mortalidad de los programas de pregrado de la Universidad Santo Tomás en los últimos tres años en facultades con programas de acompañamiento estudiantil.

3. Según el modelo de Stake (1975), citado por Stufflebeam y Shinkfield (1987), establecer relaciones (análisis de congruencia) entre los antecedentes, las transacciones y los resultados de los programas, en las intenciones y observaciones acerca de los programas de acompañamiento en lo pertinente a sus impactos estructurales e individuales.
4. De acuerdo con el modelo de Stake (1975), citado por Stufflebeam y Shinkfield (1987), establecer relaciones entre las intenciones, observaciones y normas pertinentes a los programas de acompañamiento (análisis de contingencia) para formular juicios acerca del impacto de los programas.
5. Generar recomendaciones frente al diseño de un modelo de acompañamiento estudiantil para la Universidad Santo Tomás.

Se optó por un enfoque mixto de alcance descriptivo empleando técnicas de recolección y análisis de información derivadas tanto de métodos cuantitativos como cualitativos de investigación. Se tomaron datos cuantitativos extraídos del Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior (Spadies) y de los archivos digitales del Departamento de Registro y Control, además de datos sobre apreciaciones de coordinadores de programas, docentes y estudiantes de cinco facultades acerca de resultados de los programas de acompañamiento estudiantil que nutrieron la matriz de evaluación de programas propuesta por Stake (1975).

Fases

Las fases fueron las siguientes:

1. Documental de alcance descriptivo: análisis de los documentos maestros de los programas de acompañamiento estudiantil, según categorías analíticas (tabla 25) y análisis de datos de archivo sobre cifras de deserción y mortalidad académica.

2. Acceso al campo: recolección de información entre los actores de los programas según indicadores de impacto (tabla 26).
3. Organización de la información según el esquema de Stake (1975).
4. Interpretación de información.

Contexto y casos

Se eligieron nueve programas presenciales de pregrado de la Sede Principal (Psicología, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Electrónica, Cultura Física, Deporte y Recreación, Administración de Empresas y Filosofía) que han propuesto y desarrollado programas de acompañamiento estudiantil, que, por su estructura, experiencia y trayectoria, permiten apreciar algunos impactos mediante técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, y que cuentan con un documento maestro en el que declaran sus intenciones.

Los informantes fueron los docentes coordinadores de programas (5), docentes (74) y estudiantes (248) vinculados a los programas de pregrado en estudio. Igualmente, se analizaron los documentos maestros de estos programas y los archivos con datos cuantitativos sobre resultados académicos de los estudiantes durante el periodo de 2010-1 a 2013-1, con los que se calcularon cifras de mortalidad académica para cada facultad. Las cifras de deserción y retención se calcularon según datos reportados en el Spadies.

Categorías analíticas, variables e instrumentos

La información se recogió sobre lo pertinente a los programas de acompañamiento y su impacto, para lo cual se propusieron, según el levantamiento de antecedentes, las categorías analíticas y los indicadores de impacto (cuantitativos y cualitativos) de nivel estructural y de nivel individual que figuran en las tablas 25 y 26 que se presentan a continuación.

Según los indicadores descritos, se construyeron como instrumentos de recolección de información tres encuestas de preguntas cerradas y abiertas, destinadas a tres tipos de informantes: coordinadores de programas de acompañamiento, docentes y estudiantes. La tabla 27 presenta la organización de los datos según su pertinencia para el análisis de contingencia y congruencia en la matriz de Stake (1975).

Tabla 25. Categorías para la descripción de los programas (análisis documental de documentos maestros)

Aspectos estructurales	
Unidad académica/Nombre del programa	
Propósito (transcribir literalmente en caso de existir)	
Objetivos (transcribir literalmente en caso de existir)	
Beneficiarios (registrar si son estudiantes, padres, docentes)	
Antecedentes (resumir)	
Tiempo de existencia del programa (número de semestres que lleva siendo ejecutado)	
Fundamentos conceptuales (enunciar con una breve descripción de los conceptos que lo sustentan)	
Sistemas de información (breve descripción de la manera en que se registra, administra y utiliza la información)	
Equipo humano: perfiles/funciones (identificarlos y describirlos brevemente)	
Articulación a redes institucionales e interinstitucionales (describir cómo el programa se articula con otras unidades o servicios de la universidad)	
Estrategias de intervención	
Estrategias financieras (identificar cuáles se implementan)	Estrategias académicas (identificar cuáles se implementan)
Becas y descuentos del valor de la matrícula por méritos académicos, deportivos o artísticos	Tutoría
Descuentos en el valor de la matrícula por convenios o cooperación extranjera	Consejería
Descuentos por acuerdos con los empleados	Monitoría
Financiación por la matrícula por sistemas de crédito	Talleres pedagógicos grupales
Subsidios de sostenimiento	Grupos de estudio
Beca-trabajo	Cursos nivelatorios
Otras	Otras

Estrategias psicológicas (identificar cuáles se implementan)	Estrategias de gestión universitaria (identificar cuáles se implementan)
Asesoría psicológica individual Orientación familiar Talleres de crecimiento Atención a estudiantes en conductas de riesgo (consumo de sustancias psicoactivas, embarazos no planeados, vida sexual promiscua, violencia) Otras	Programas de movilidad estudiantil Diversificación de ofertas curriculares Ampliación de oportunidades de acceso Articulación a la educación media Mecanismos de selección e ingreso al programa Preparación para la vida laboral

Fuente: elaboración propia.

Tabla 26. Indicadores de impacto

Indicadores cuantitativos de impacto de nivel estructural (análisis de frecuencias/información de archivos)	
Porcentaje deserción	Porcentaje de estudiantes que desertan semestre a semestre en el programa académico en el periodo de 2010-1 a 2013-1
Porcentaje de mortalidad académica	Porcentaje de materias perdidas/materias cursadas cada semestre en el periodo de 2010-1 a 2013-1
Indicadores cualitativos de impacto de nivel estructural	
En cobertura (en tiempo y número de beneficiarios)	
En diversificación de estrategias implementadas	
En necesidades atendidas	
En cualificación del equipo humano	Número de personas (docentes/estudiantes) capacitadas como resultado de la ejecución del programa
	Tiempo dedicado a la preparación y reflexión del programa (horas de trabajo docente con esta destinación)
	Participación en procesos formativos
	Vinculación de la representación estudiantil al programa
	Calidad de preparación de los docentes para responder a necesidades estudiantiles

En procesos de gestión	Eficiencia en trámites
	Calidad de la coordinación entre instancias
	Canales para la detección oportuna de problemas
	Cumplimiento de compromisos por parte de directivas
En recursos	Disponibilidad de equipos e infraestructura
	Porcentaje de presupuesto de la facultad destinado al programa de acompañamiento
En conocimiento e innovación en el campo	Cambios en la apropiación del conocimiento sobre el problema que generó el programa
	Elaboración de proyectos generados desde el programa
	Servicios de atención especializada que han emergido en su desarrollo
	Material generado por los docentes para facilitar el aprendizaje como resultado del programa
	Investigaciones en curso de desarrollo estudiantil
	Diversificación en metodologías de aprendizaje como resultado del programa
	Reformas institucionales derivadas del programa
Visibilidad	
Indicadores de impacto de nivel individual	
Dimensión académica	Competencias desarrolladas
	Hábitos desarrollados
	Conocimientos adquiridos
	Logros
	Disminución del riesgo de fracaso académico y aumento de las posibilidades de promoción
Dimensión personal	Autoconocimiento, autoconfianza, autoestima
	Cambios en la actitud hacia sí mismo y hacia la vida académica
	Adaptación a grupos y a los cambios
Proyección profesional	Coincidencia entre intereses personales y aptitudes profesionales
	Mejor desempeño, integración y adaptación al trabajo

Fuente: elaboración propia.

Tabla 27. Datos destinados a nutrir la matriz de Stake (1975) para la evaluación de los programas

Base lógica	Intenciones (lo que pretende la gente)	Observaciones (lo que percibe la gente)	Normas (lo que la gente generalmente aprueba)	Juicios (lo que la gente cree que debe ser el programa principal)
Fundamentos filosóficos y conceptuales de los programas de acompañamiento según documentos maestros	Objetivos, alcances expuestos en documentos maestros Planes y programas formulados en documentos maestros (para alcanzar los objetivos) Metas: resultados esperados según documentos maestros	Conocimiento del programa (encuestas a coordinadores de programas, docentes y estudiantes) Planes y programas ejecutados y necesidades percibidas (encuestas a coordinadores de programas, docentes y estudiantes)	Antecedentes Marcos normativos de programas de acompañamiento estudiantil (políticas MinEducación- Universidad Santo Tomás) Ajuste de la implementación de los programas a los marcos normativos	Juicios resultantes del análisis de contingencias/intenciones/observaciones/normas en lo relativo a antecedentes Juicios resultantes del análisis de contingencias/intenciones/observaciones/normas en lo relativo a transacciones
	Análisis de congruencia entre objetivos, planes y resultados esperados Matriz de descripción	Impactos percibidos por los actores a nivel estructural e individual (encuestas a coordinadores de programas, docentes y estudiantes) e impactos en cifras de deserción y mortalidad académica Análisis de congruencia entre lo que se conoce de lo que el programa propone, lo que se reconoce que ejecuta y los resultados que logra	Resultados Necesidades de transformación de los programas de acompañamiento estudiantil	Juicios resultantes del análisis de contingencias/intenciones/observaciones/normas en lo relativo a resultados Juicios acerca del impacto de programas de acompañamiento estudiantil y propuestas derivadas
				Matriz de juicio

Fuente: elaboración propia.

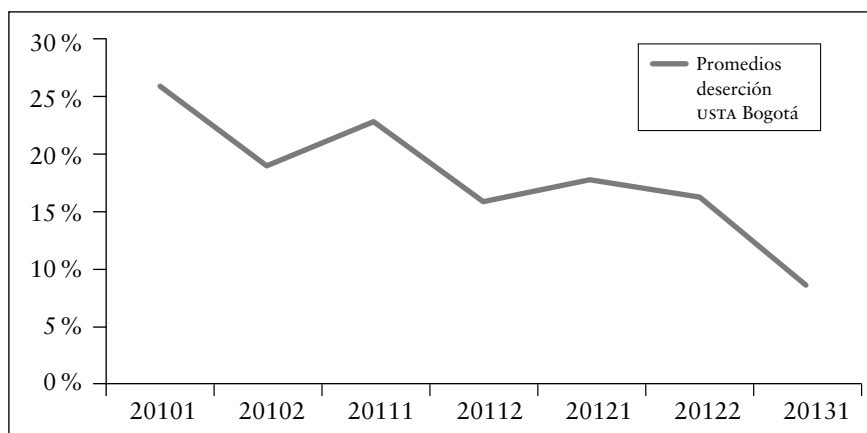
Según los datos aportados por el Spadies, se generaron las cifras de deserción estudiantil para cada programa seleccionado durante el periodo de 2010-1 a 2013-1 (tabla 28), cuyos promedios para cada periodo dejan ver la tendencia expresada en la figura 8.

Tabla 28. Porcentajes de deserción estudiantil en el periodo de 2010-1 a 2013-1 en la Universidad Santo Tomás

Periodo	Porcentajes de deserción en la Universidad Santo Tomás
2010-1	25,96 %
2010-2	18,90 %
2011-1	22,69 %
2011-2	15,80 %
2012-1	17,77 %
2012-2	16,24 %
2013-1	8,49 %

Fuente: elaboración propia.

Figura 8. Porcentajes de deserción en la Universidad Santo Tomás



Fuente: datos tomados del Spadies.

Estos datos evidencian una clarísima tendencia a la disminución en las cifras de deserción estudiantil en los periodos en estudio, en 17,5 puntos porcentuales de diferencia entre el casi 26 % observado en 2010-1 y el 8,5 % observado en 2013-2, lo cual permitiría afirmar que, efectivamente, en las facultades seleccionadas los esfuerzos aplicados a favorecer la permanencia a través de programas de acompañamiento estudiantil están logrando su cometido.

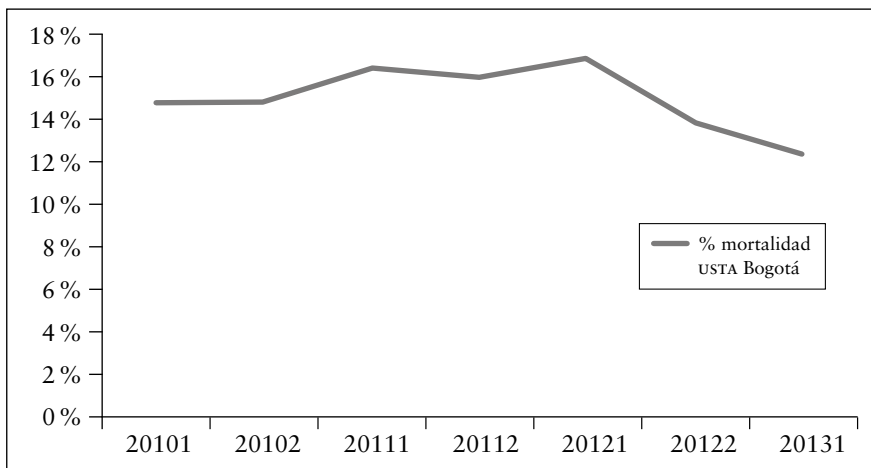
Para generar el indicador mortalidad académica, entendido como el porcentaje de materias perdidas/materias cursadas cada semestre en el periodo de 2010-1 a 2013-1, se tomaron datos aportados por la

Tabla 29. Porcentajes de mortalidad académica en el periodo de 2010-1 a 2013-1 en la Universidad Santo Tomás

Periodo	2010-1	2010-2	2011-1	2011-2	2012-1	2012-2	2013-1
Porcentaje de mortalidad de la Universidad Santo Tomás	14,86 %	14,85 %	16,34 %	15,98 %	16,84 %	13,85 %	12,29 %

Fuente: elaboración propia.

Figura 9. Porcentaje de mortalidad de la Universidad Santo Tomás



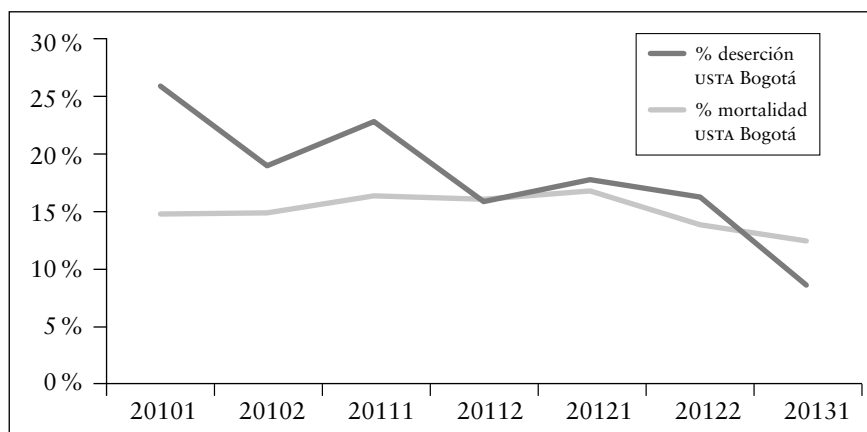
Fuente: elaboración propia.

Departamento de Registro y Control de los resultados académicos de los estudiantes de los programas en estudio, encontrando los resultados presentados en la tabla 29 y expresados en la figura 9.

El indicador mortalidad académica, aunque se comporta de manera más estable en el tiempo y sus variaciones no superan los 4,5 puntos porcentuales entre los valores más altos en 2012-1 y más bajos en 2013-1 (16,84 y 12,29 %, respectivamente), muestra también una tendencia ligera a disminuir especialmente en el último año. Llama la atención que, aunque mientras la mortalidad académica es más bien estable o tiende ligeramente a la baja, la deserción va en franco descenso, lo que sugeriría que, a pesar de presentarse mortalidad (pérdida de materias), esta no necesariamente se traduciría en deserción, pues el estudiante que pierde repite y permanece. Al respecto, la figura 10 es ilustrativa.

Las siguientes son las relaciones (análisis de congruencia) entre los antecedentes, las transacciones y los resultados de los programas, en las intenciones y observaciones acerca de los programas de acompañamiento, en lo pertinente a sus impactos estructurales e individuales.

Figura 10. Deserción versus mortalidad académica en la Universidad Santo Tomás



Fuente: elaboración propia.

Intenciones

Al confrontar los objetivos con los planes y programas que se formulan en los documentos maestros, se encuentra que los objetivos trazan unos horizontes amplios que proponen un abordaje altamente integral y proyectado a largo plazo, que demandan equipos y estructuras complejas que sobrepasan en mucho las propuestas y los planes que formulan los programas de acompañamiento.

En ese sentido, solo se observa coherencia entre los objetivos trazados y los planes propuestos para alcanzarlos en algunos aspectos como el manejo de la información (registro y sistematización de los diversos procesos), construcción de perfiles de los actores del programa de acompañamiento como monitores y consejeros, la definición de algunos procedimientos y protocolos y la contribución de esta información a procesos de autoevaluación y autorregulación con fines de acreditación.

En cuanto al propósito de dinamizar liderazgos estudiantiles, los planes propuestos consideran básicamente el trabajo con monitores, lo que no abarca completamente otras formas de participación estudiantil en los programas de acompañamiento.

En otros aspectos que incorporan los objetivos, planes y programas formulados, no tienen el alcance requerido para efectivamente generar investigación en este campo del conocimiento, movilizar el trabajo en red, socializar los programas y lograr visibilización de estos intra y extrainstitucionalmente, como tampoco para fortalecer la formación pedagógica de los docentes que suelen ser profesionales en su disciplina, pero no cuentan con herramientas didácticas.

Todavía es incipiente la investigación propiamente dicha sobre asuntos estudiantiles y aún está distante la flexibilización de los currículos en la medida en que los planes de los programas de acompañamiento no tienen el resorte en la toma de decisiones pertinente, aunque empiecen a generar información en esta dirección. Respecto a la meta de evaluar por competencias, tampoco se evidencia que algún programa proponga un plan, estrategia o acción que lo permita.

Finalmente, frente al resultado esperado de los programas de reducir los índices de mortalidad y deserción estudiantil, para favorecer

la retención, existe sintonía con los planes diseñados para responder a las necesidades subyacentes a estas circunstancias en la medida en que estos incorporan estrategias de apoyo académico y psicológico.

A largo plazo se aspira a orientar transformaciones institucionales favorables para la permanencia estudiantil mediante la cualificación de los procesos curriculares/académicos, administrativos y de bienestar. Sin embargo, los planes y programas responden a una visión de corto plazo y, en ese sentido, se requiere que la planeación se haga con una perspectiva mucho más amplia, que efectivamente pueda impactar la calidad de la educación de una manera sostenible.

En las intenciones de los programas de impactar el nivel individual, se proponen como objetivos diagnosticar necesidades, expectativas y dificultades estudiantiles que puedan afectar su desempeño académico, asociadas o no al ciclo vital, y diseñar e implementar estrategias y acciones de acompañamiento como correctivos cuando exista bajo rendimiento académico.

De manera específica, algunos programas se proponen además fortalecer la relación docente-estudiante, fortalecer las destrezas y habilidades de este último, sobre todo en el orden de la investigación, acompañarlo en los procesos de toma de decisiones concernientes a su vida universitaria favoreciendo siempre la autonomía y la responsabilidad individual en la elección, apoyar el proceso de adaptación a la vida universitaria y la elección de carrera, así como la construcción de sus propias rutas de aprendizaje con miras a su proyección como profesional.

Para el logro de estos propósitos, los programas de acompañamiento estudiantil de la Universidad Santo Tomás (Sede Principal) reconocen la labor de docentes consejeros, monitores y orientadores psicológicos, y eventualmente consideran idealmente entre sus actores a los docentes asesores pedagógicos, los docentes tutores, los estudiantes acompañantes o padrinos, los docentes investigadores y otros facilitadores.

Algunas facultades expresan su orientación a la participación en redes integrando en sus proyectos y estrategias la representación estudiantil, Bienestar Universitario, Centro de Pastoral Universitaria, Servicios de Atención Psicológica IPS y los estudiantes de la Maestría en Psicología Clínica, Oficina de Egresados y Departamento de Admisiones

y Mercadeo, pero hasta el momento solo se han compartido algunos escenarios de intervención con Bienestar Universitario y Centro de Pastoral Universitaria.

En lo relativo a estrategias de intervención en la dimensión financiera, todos los programas señalan gestionar descuentos por monitorías y los tramitados por Bienestar Universitario (que eventualmente incluirían también financiación de la matrícula por sistemas de crédito). Ningún programa asume descuentos en el valor de la matrícula por convenios o cooperación extranjera, descuentos por acuerdos con los empleados, subsidios de sostenimiento o beca-trabajo, a excepción de las facultades de Psicología y de Cultura Física, Deporte y Recreación, que recientemente gestionaron un subsidio alimentario para estudiantes en condiciones de necesidad extrema.

En cuanto a las estrategias de apoyo académico, todos los programas declaran ofrecer tutorías, monitorías y consejería académica. Cuatro de cinco ofrecen talleres pedagógicos grupales y dos de cinco organizan grupos de estudio. Solo en una facultad se ofrecen cursos nivelatorios. En cuanto a estrategias psicológicas, se da asesoría psicológica individual en todos los programas y se articula con la orientación familiar en tres de las cinco facultades. Los talleres o grupos de crecimiento se ofrecen en la Facultad de Psicología y están previstos en la Facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación. Tres de las cinco facultades tienen prevista la realización de intervenciones para la atención a estudiantes en conductas de riesgo (consumo de sustancias psicoactivas, embarazos no planeados, violencia), en acuerdo con Bienestar Universitario o con los Servicios de Atención Psicológica IPS. Solo dos de las cinco facultades declaran ejecutar programas de preparación para la vida laboral. En la Facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación, con apoyo de Bienestar Universitario, se han ejecutado talleres de preparación para la vida laboral durante el último semestre de la carrera. En la Facultad de Psicología se realiza un acompañamiento para definir el área de desarrollo profesional y un acompañamiento para orientar a los estudiantes en la vida laboral.

Los programas coinciden en el propósito de promover el bienestar de los estudiantes y en general fortalecer los procesos de formación integral que aseguren las condiciones mínimas requeridas para un

adecuado proceso de aprendizaje y desarrollo personal y profesional, de modo que logren llevar a feliz término su proyecto de vida, de acuerdo con los objetivos de formación establecidos en los planes de estudio. El logro de estos propósitos implica identificar y responder a las necesidades de orientación, de apoyo y de acompañamiento, y promover en los estudiantes un mejor rendimiento académico incorporándolos como agentes del programa.

Considerando los propósitos, los resultados esperados y las acciones propuestas para alcanzarlos, se observa coherencia en las intenciones de todos los programas de acompañamiento, en el nivel de impacto individual. En efecto, las acciones propuestas y las transacciones diseñadas corresponden con los objetivos formulados. Esto permite concluir que en apariencia los programas son mucho más consistentes internamente ante el logro de impactos individuales que ante impactos estructurales.

De atender con mayor compromiso institucional los impactos estructurales, probablemente se asumirían de manera indirecta los impactos individuales desde una perspectiva más preventiva que de intervención “restaurativa”. En ese sentido, cabe plantearse la reflexión frente al alcance de los propósitos de los programas de acompañamiento de modo que generen transformaciones en el nivel de la organización como prioridad.

Observaciones

Aquí se hace referencia a las apreciaciones de los actores acerca de lo que se conoce, de lo que se ejecuta y de lo que se requiere, así como de lo que se ha logrado con lo ejecutado en los programas de acompañamiento estudiantil de la Universidad Santo Tomás.

Desde la perspectiva estructural, las apreciaciones ofrecidas por los coordinadores de los programas de acompañamiento de las facultades en estudio permiten hacer las siguientes descripciones de sus experiencias y ofrecer sobre ellas algunas observaciones.

Todas las facultades, independientemente de su tiempo de existencia, tienen un programa de acompañamiento a estudiantes y un documento maestro que orienta sus acciones. Estos programas han sido fundados entre uno y seis años, y todos disponen de un equipo docente

asignado para la ejecución de funciones de acompañamiento para un número de estudiantes que puede oscilar entre 400 y 1200.

La mayoría de los programas vinculan estudiantes a sus equipos, con una representación entre 4 y 24 semestralmente, dedicados a actividades de monitorías académicas y administrativas, practicantes de psicología que acompañan procesos de apoyo individual y grupal, representación de grupos, divulgación y difusión de información.

La destinación en tiempo de docentes en nómina para la realización de estas funciones va de seis horas semanales en la Facultad de Administración de Empresas hasta 110 horas por semana en la Facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación, lo que señala una franca desproporción que implica el desmejoramiento de las posibilidades de responder con calidad a los propósitos de los programas, no solo con referencia a programas pares, sino especialmente al total de estudiantes de una facultad. Este es uno de los temas más sensibles de los programas de acompañamiento, que tendrían que garantizar la disponibilidad de horas en nómina para los responsables de la ejecución de un programa que, por otra parte, no puede sostenerse en una única persona por la complejidad de la tarea y la diversidad de frentes implicados en ella.

Aunque no todos los programas disponen de información sobre necesidades de acompañamiento detectadas durante la entrevista de admisión, la mayoría ha empezado a hacerlo. Se han capacitado para su ejecución entre uno y diez docentes, capacitación que ha versado sobre asuntos relativos a educación, pedagogía y didáctica, manejo de reglamentos y procedimientos para orientar al estudiante en decisiones relacionadas con cancelaciones, aplazamientos, retiros, *software* virtual, atención psicológica de primer nivel y experiencias de acompañamiento, aclarando que cada facultad lo ha hecho sobre uno de estos temas, no de todos.

Las estrategias implementadas en todos los programas de acompañamiento incluyen la consejería académica, la monitoría y la asesoría psicológica. Las tutorías se ofrecen en todos los programas excepto uno, al igual que la orientación profesional y la orientación familiar, mientras que los talleres pedagógicos en tres de ellas. Los talleres de

crecimiento personal solo tienen presencia en dos de cinco programas y los cursos nivelatorios solo en uno.

Es claro, pues, cómo las estrategias de mayor presencia son las que implican un abordaje individual, con menor presencia de estrategias que implican el trabajo en grupos y muy poca presencia de los cursos nivelatorios, con una prevalencia mayor de la atención a dimensiones académicas y psicológicas, que parecen empezar a vincular a las familias de los estudiantes.

De los programas informantes, tres han realizado capacitación a monitores en un número que varía entre 15 y 60 por cada grupo. Los temas han sido pedagogía y didáctica en la Facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación y en manejo de grupos en las otras dos facultades.

El tiempo que toma dar respuesta a las solicitudes de acompañamiento de los estudiantes es de entre uno y siete días e incluso puede en algunos casos ser inferior a 24 horas. El porcentaje de estudiantes de cada facultad que recibe acompañamiento cada semestre se aprecia entre el 12 y el 30 % entre las facultades que reportan datos a este respecto.

Para la ejecución de los programas de acompañamiento estudiantil existe disponibilidad de equipos e infraestructura, consistente básicamente en una oficina para esta destinación, escritorios y por lo menos un computador. Sin embargo, se requieren elementos que permitan responder más eficiente y cómodamente a las demandas de atención a estudiantes y sistematización de la información, entre los que se cuentan espacios que aseguren la privacidad para la atención personal de estudiantes y familias, equipos con antivirus y Sistema Académico (SAC), impresora, líneas telefónicas, un *software* que permita la sistematización de información que soporte los procesos de seguimiento y acompañamiento y que articule toda la información del estudiante desde su admisión hasta su ubicación laboral como egresado.

Mensualmente, los programas dedican algún tiempo a reuniones de planeación y reflexión sobre el programa de acompañamiento, que en el mejor de los casos está entre cuatro y ocho horas, pero otros programas no disponen de ese tiempo, o el tiempo disponible puede ser insuficiente, pues esta tarea de reflexionar, retroalimentar y rediseñar los programas es de enorme importancia para su cualificación permanente.

El tiempo dedicado mensualmente al acompañamiento a estudiantes en el mejor de los casos permite satisfacer las demandas y el alcance previsto por sus objetivos, pero al lado de estas posibilidades tenemos programas cuya destinación en tiempos a estas tareas resulta a todas luces insuficiente. Este es uno de los aspectos frente a los cuales con urgencia deben trazarse políticas claras que legitimen la acción de los docentes de estos equipos en las nóminas de los programas, en proporción a la cantidad de estudiantes de cada facultad a los que se aspira ofrecer acompañamiento. Una clara definición de las funciones y de los alcances de las acciones de acompañamiento permitirá garantizar la solidez y disponibilidad de los equipos, de modo que las intenciones se traduzcan efectivamente en actuaciones y consecuentemente en impactos.

Los coordinadores de programas aprecian que la aplicación del programa ha generado cambios en la apropiación del conocimiento que los docentes tienen sobre las necesidades de la comunidad estudiantil. Los cambios apreciados a este respecto incluyen una sensibilización de los docentes frente a necesidades y aspectos de la vida personal del estudiante que trascienden en sus calificaciones, y que abren su mirada hacia nuevas perspectivas e incluso a reconocer su propia responsabilidad, participación y postura propositiva.

Sigue siendo necesario, sin embargo, fortalecer la tarea de sensibilizar a la comunidad docente en su totalidad acerca de su compromiso con el acompañamiento a sus estudiantes, desde el lugar de “primeros respondientes”, es de decir, de quienes están en contacto inmediato y por ello en capacidad de detectar oportunamente las necesidades del estudiante para responder a ellas de ser posible o de remitirlo a otros servicios que tengan las condiciones para asumir la demanda. Es fundamental que los docentes no recarguen en el equipo de desarrollo estudiantil la responsabilidad que a cada quien compete en cuanto orientador de procesos educativos, pues ningún equipo podría reemplazar al docente mismo en su tarea de educar integralmente.

La coordinación entre las instancias de las que depende la ejecución del programa de acompañamiento estudiantil es calificada como buena o aceptable por la mayoría de los coordinadores. Ello implica que las redes que articulan actores y procesos deben garantizar una dinámica

eficiente y flexible ante la atención a necesidades de acompañamiento estudiantil, para que administrativamente estos procesos sean soportados sin fracturas. Cada vez con más frecuencia los programas de acompañamiento, por ejemplo, deben asumir situaciones de excepcionalidad para las cuales los reglamentos vigentes aún no dan alternativas de manejo, como en el caso de estudiantes con serias dificultades económicas, estudiantes que trabajan para financiarse sus estudios, estudiantes deportistas de alto rendimiento, estudiantes con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas que representan desafíos a los programas de acompañamiento estudiantil en las circunstancias actuales, desde el punto de vista de los recursos y la capacidad de respuesta.

La ejecución de los programas de acompañamiento estudiantil ha propiciado la generación de proyectos tendientes a mejorar la calidad del acompañamiento, que tienen que ver con la cualificación de procesos de capacitación, la generación de sistemas de información, la diversificación de estrategias de acompañamiento y reconocimiento a estudiantes, la vinculación de los padres de familia al programa o la adaptación del programa profesional a la condiciones de estudiantes con características especiales.

Como resultado de la experiencia ha surgido en algunos programas una oferta de servicios de atención especializada que incluyen atención diferenciada para los estudiantes en virtud de su condición particular como estudiante deportista, de reintegro o con dificultades psicoafectivas procedentes de fuera de Bogotá, estudiantes neotomasinos, aplicación de pruebas para orientación profesional, trabajo con padres de familia y remisiones a Servicios de Atención Psicológica IPS. Es importante articular los servicios que prestan los programas de acompañamiento a la red de apoyo intrainstitucional, vinculando los procesos a la oferta de Bienestar Universitario, el antiguo Centro de Pastoral Universitaria, la Oficina de Egresados y Proyección Social, pues ningún programa hace referencia a este respecto, y son recursos institucionales que pueden aprovecharse desde la sinergia que posibilita el trabajo en red.

En algunas facultades la representación estudiantil se empieza a vincular a los programas de acompañamiento, pero aún no es claro el mecanismo ni sus formas de participación. A pesar de la enorme

importancia que reviste la vinculación de los representantes estudiantiles como gestores y dinamizadores de intervenciones y procesos de evaluación relacionados con necesidades de acompañamiento, así como los procesos de difusión de la oferta de servicios, su voz aún no se escucha ni se reconocen sus acciones, probablemente porque la representación estudiantil ha venido convirtiéndose en una figura que no recoge la voz de la gran mayoría de los estudiantes y desempeña un papel quizá más bien instrumental en la vida institucional. En este sentido, y a la luz de los propósitos de los programas de acompañamiento, la voz de los estudiantes debe escucharse, no solo desde sus necesidades, sino de sus propuestas e iniciativas.

Por otro lado, parece ser propio de los coordinadores de programas desconocer el presupuesto de su facultad asignado a acompañamiento estudiantil y excepcionalmente alguno señala saber que es del 1 o del 2 %. Al respecto, sería interesante que los coordinadores de programas pudieran participar al lado de sus decanos en la distribución del presupuesto asignado a la ejecución de programas de acompañamiento estudiantil, en las políticas institucionales, en los planes de desarrollo y en los planes de acción anuales particulares de cada facultad.

La mayoría de los coordinadores evalúa como aceptable la calidad de la planta docente para responder a las necesidades de los estudiantes, excepcionalmente como excelente o buena, y llama la atención que se considere la evaluación de deficiente. Esta respuesta probablemente resulta de reconocer que hay procesos en el acompañamiento estudiantil que trascienden los aspectos académicos que un docente o monitor pueden atender, al vincular dimensiones personales, interpersonales, familiares y de otros órdenes, para las cuales casi todos los docentes de facultades como Psicología reúnen las condiciones, a diferencia de facultades con énfasis más técnicos. En este sentido, sobresale una necesidad urgente de formar en general a los docentes como primeros respondientes en aspectos de orden relacional, escucha efectiva, procesos de mediación y atención en crisis, entre otros, y no solo a quienes integran los equipos de acompañamiento estudiantil con horas en nómina para estas tareas. La Unidad de Desarrollo Curricular y Formación Docente podría encargarse de promover la formación en estos aspectos, en articulación con la Udies.

En todos los programas existen mecanismos para la detección oportuna de los problemas que aquejan a la comunidad estudiantil, que básicamente implican el reporte temprano de ausencias y rendimiento académico por parte de todos los docentes como la tarea de los consejeros de hacer contacto con los estudiantes en riesgo para establecer la necesidad fundamental por atender y decidir el curso por seguir en función de su naturaleza. Algunos programas están registrando información relevante ya desde la entrevista de ingreso, y estrechan el acompañamiento a los estudiantes desde este momento.

Igualmente, en todos los programas se han ejecutado estudios de caracterización de la población estudiantil, la mayoría nutridos por la información aportada por Bienestar Universitario, y otros por iniciativa misma del programa en sus actividades. Los coordinadores de programas afirman estar utilizando sus resultados para fundamentar el diseño de intervenciones. Sin embargo, no hay información que permita profundizar en el modo y en la dirección en que lo están haciendo.

En ningún programa se han generado materiales para facilitar el aprendizaje de los estudiantes como resultado del programa de acompañamiento. Por el contrario, sí se vienen ejecutando proyectos de investigación en el área del desarrollo estudiantil o de procesos de acompañamiento, básicamente sobre mortalidad académica y necesidades estudiantiles.

Los recursos bibliográficos con que actualmente cuentan los programas de acompañamiento son básicamente documentos extraídos de internet (Colombia Aprende). Los materiales han resultado de las indagaciones que se han efectuado en el momento de crear los documentos maestros, así como otros artículos y libros virtuales complementarios, bases de datos bibliográficas que sirven como soporte para el análisis de los hallazgos y perfiles académicos.

Solo dos facultades reportan planes o propuestas de diversificación metodológica para el aprendizaje como resultado de la ejecución de programas de acompañamiento, por ejemplo, conversatorios, semanas de actividades, presentaciones de pósteres, conferencias de resultados de investigaciones de proyectos y salidas integrales. Otros programas han generado información que orientaría el diseño de procesos

de formación docente a partir de la identificación de sus necesidades frente a atender las de los estudiantes.

Según aprecian los coordinadores, el reconocimiento que cada programa de acompañamiento ha logrado entre la comunidad académica no es aún total y pleno, aunque todos los programas lo han logrado en mayor o menor medida. Ello implica que los coordinadores se apliquen a la tarea de fortalecer los mecanismos de difusión con más vigor.

Si apenas se vienen alcanzando logros en la visibilización de los programas en sus facultades, menos aún se viene logrando en escenarios extrainstitucionales en ponencias, eventos académicos o de bienestar estudiantil, actividad que ha sido poca o nula en general. En este sentido, la participación en foros sobre permanencia, la presentación de experiencias significativas o buenas prácticas y la difusión de resultados de investigación deben poner a los programas de acompañamiento en escenarios conversacionales a nivel nacional e internacional que enriquezcan los procesos y las miradas, amplíen las comprensiones y permitan a la estructura institucional “madurar” hacia mayores y mejores posibilidades para la permanencia estudiantil. Esto es necesario, además, porque, aunque cada facultad ha hecho sus mejores esfuerzos por responder a las necesidades de acompañamiento, lo ha hecho “en soledad” y al margen de la experiencia de otros tanto en la Universidad Santo Tomás como fuera de ella.

La percepción de los docentes tiende a confirmar la de los coordinadores en cuanto a que se han diversificado las estrategias de acompañamiento, aunque algunas de ellas están aún en proceso de instaurarse y no se hayan consolidado. Las más consolidadas son las de atención individual tanto en la dimensión académica como en la psicológica, con más dificultades para hacerlo en escenarios colectivos que podrían lograr mayor cobertura con menores recursos, pero que a su vez requieren disponibilidad de tiempos comunes y gran difusión. Se observa un equipo docente con una cantidad de horas en nómina para las labores de acompañamiento a estudiantes que solo para algunos programas es significativa y proporcional al número total de estudiantes, no así para otras en las que, con 1200 estudiantes activos, el programa solo cuenta con seis horas semanales de un único docente para el acompañamiento a estudiantes.

Se reconoce en los programas la presencia marcada de estudiantes que se vinculan a los equipos como monitores académicos y en algunas facultades desde las prácticas profesionales, lo que contribuye al fortalecimiento de los programas. La monitoría se ha convertido en un puente muy importante de comunicación entre docentes y estudiantes. La asignación de monitores permite a los estudiantes sentirse parte activa de la vida académica, incidiendo en decisiones que promueven la calidad de la vida universitaria. Estos monitores reciben capacitación en herramientas didácticas y manejo de grupos y son un potencial maravilloso ante la creación de semilleros docentes si las facultades se aplican en ello. En este mismo sentido, es muy positiva la gestión adelantada con los estudiantes capacitados como monitores por los programas que alcanzan cifras de entre 15 y 60 estudiantes por programa. Al respecto, es bastante lo que podría movilizarse desde la Udies promoviendo y ejecutando escuelas de formación de estudiantes monitores, académicos, administrativos e incluso de apoyo a otras necesidades estudiantiles de orden psicosocial.

Respecto de la participación de la representación estudiantil, aunque se le reconoce como actor fundamental en los programas de acompañamiento, no ha logrado vincularse activamente a ellos como instancia gestora y movilizadora de proyectos o acciones, percepción que coincide con la de los coordinadores de programas.

En la mayoría de los programas que en su estructura admiten equipos nutridos y tiempos suficientes (de nueve a diez docentes con tiempos semanales de entre cinco y nueve horas cada uno), los docentes perciben mayoritariamente la cualificación de los procesos de formación. No solo se reconoce desde la coordinación de los programas, sino que se percibe por parte de la mayoría de los docentes que mejora la disponibilidad de tiempo para el desarrollo de sus funciones y que se dedica más tiempo a la preparación y reflexión del programa.

En una estructura tal, el tiempo de los docentes del equipo se destina a la consulta del SAC, a la actualización de datos de sus estudiantes, a atender solicitudes de docentes, estudiantes y padres de familia, a hacer lectura de los reportes de desempeño que envían los docentes y a la consecuente toma de decisiones, al desarrollo de encuentros de orientación con los estudiantes, a la confrontación de sus listados con

los estudiantes en riesgo identificados el semestre anterior, a la reunión en grupo o de manera individual con los estudiantes identificados en riesgo de pérdida, a la ejecución de entrevistas de cancelación, retiro y aplazamiento, a la consignación de información derivada de ello y a la participación en procesos de reflexión y aprendizaje sobre casos particulares. Esta reflexión moviliza procesos de mejoramiento y diversificación de las estrategias de apoyo estudiantil.

En estructuras como estas empiezan a surgir inquietudes y a movilizarse esfuerzos ante la preparación de la planta docente para responder a necesidades estudiantiles, lo que es percibido por los docentes. Para las coordinaciones resulta necesario dar un mayor impulso a la implicación de todos los docentes en procesos de acompañamiento estudiantil. Especialmente, los docentes de facultades con énfasis técnicos demandan cualificación para atender necesidades diferentes de las de orden académico, en que, por otra parte, los docentes han recibido algún tipo de capacitación en torno al manejo de programas informáticos, considerados de vital importancia para el desempeño de sus tareas diarias. No obstante, la inversión en la formación para atender otras dimensiones de la vida del estudiante es fundamental para el avance y el mejoramiento de los programas de acompañamiento.

Aunque buena parte de los docentes declara no saber, un porcentaje importante de ellos percibe que el tiempo empleado para dar respuesta a solicitudes de acompañamiento se ha reducido semestre a semestre. También se considera buena la coordinación entre las instancias de las que depende la ejecución del programa de acompañamiento estudiantil y se percibe compromiso de las directivas de las facultades con su desarrollo.

Los docentes mayoritariamente perciben mejoramiento en la disponibilidad de los equipos e infraestructura adecuados para la ejecución del programa, aunque siguen a este respecto encontrándose necesidades por satisfacer, en la misma línea en que lo expresaron los coordinadores: mejor dotación tecnológica (computadores, impresora y líneas telefónicas) para optimizar la calidad de su servicio. Algunos programas requieren francas mejorías en espacios y recursos para optimizar los servicios prestados en condiciones de mayor privacidad.

Los recursos bibliográficos sobre procesos de acompañamiento estudiantil, al parecer, apenas se están recopilando; se considera importante incrementar la base bibliográfica de los programas pues, en opinión de los docentes, es aún incipiente. Así, ello se constituye en una meta por alcanzar para los programas de acompañamiento estudiantil.

Es notable la percepción de la mayoría de los docentes acerca de los cambios positivos en el conocimiento sobre las necesidades de la comunidad estudiantil. Esta percepción general se confirma por parte de la coordinación, al señalar que los docentes se han sensibilizado frente a asuntos de la vida del estudiante que afectan su rendimiento académico y están más atentos a observar en esa dirección como más dispuestos a la autoobservación. Sin embargo, se reconoce que es necesario generar esfuerzos para sensibilizar a la generalidad de docentes del programa en este sentido y extender estos esfuerzos hacia los representantes estudiantiles. Hay programas como el de Filosofía en que la participación de los estudiantes es muy importante y se demuestra una verdadera vinculación de la representación estudiantil a este, experiencia exitosa que bien valdría la pena conocer a profundidad.

También aprecian que en mayor o menor grado se viene propiciando la ejecución de proyectos tendentes a mejorar la calidad del acompañamiento, percepción confirmada por la coordinación de los programas, lo que en algún programa se traduce en sus esfuerzos por articular la investigación formativa y propiamente dicha a las necesidades de conocimiento del programa en torno a temas como factores asociados a la mortalidad, situaciones vitales por ciclo, dinámicas de la representación estudiantil, etc.

En programas con varios años de evolución, según la percepción de los docentes, ha ido en aumento el número de sus beneficiarios. Estructuralmente, estos programas orientan su trabajo a través de monitorías, consejerías académicas, talleres de crecimiento personal, asesoría psicológica y, de manera especial, algunos empiezan a desarrollar un trabajo de acercamiento a los padres de los estudiantes neotomasinos mediante su vinculación a escenarios de inducción, entrevistas y talleres, lo que le permite generar un espacio de mayor integralidad para la intervención con los estudiantes. Estos programas, según la necesidad identificada, hacen remisiones a la IPS que les oferta servicios

de acompañamiento psicológico y permite un trabajo en red con los estudiantes de la Maestría en Psicología Clínica.

Es importante destacar que los docentes se sienten apoyados por la dirección para desarrollar sus labores y han sido capacitados en manejo de grupos, atención psicológica temprana, educación, pedagogía y manejo de *software* especializado. Aunque se han hecho esfuerzos importantes en la generación de sistemas de registro, la información aún no logra manejarse funcional y ágilmente, de modo que sostenga los procesos de acompañamiento, la sistematización, organización, evaluación, evidencia y visibilización de logros y necesidades.

Existen mecanismos para la detección oportuna de necesidades de los estudiantes que son apreciados por docentes y estudiantes. A través de informes que presentan los docentes, se determinan los niveles de mortalidad y se reportan las ausencias de los estudiantes. Las personas que se detectan allí son remitidas a los docentes responsables de intervenirlos. Solo algunos programas inician la identificación de alertas tempranas que orientan el acompañamiento desde el momento de la entrevista de ingreso.

Todos los programas cuentan con sistemas de registro de información como actas, fichas, formatos y formularios, pero sigue siendo difícil la articulación de toda esta información en una plataforma que la sistematice y la ponga al servicio de los procesos de acompañamiento, que además requeriría su vinculación al sistema académico, sistema de gestión de la calidad y al Spadies.

Igualmente, es muy necesario que los docentes puedan documentar sus avances en estas áreas y tener un registro de sus logros, aprendizajes y avances. Para los docentes, la estructura del programa de acompañamiento ha mejorado en porcentajes muy importantes la calidad del programa, y ha permitido una mayor atención a las necesidades académicas, psicológicas, de integración y de bienestar familiar de los estudiantes.

En la opinión de docentes y estudiantes, se han diversificado las estrategias para la prevención de la deserción de manera muy importante, y de acuerdo con las coordinaciones de programas, se han desarrollado investigaciones en asuntos relacionados con la vida universitaria y el desarrollo estudiantil. Se vienen adelantando tareas de

caracterización de la población y sus resultados se han empleado para el diseño de las estrategias. Uno de los aspectos más importantes de los programas de acompañamiento es la generación de reformas curriculares que han contribuido a construir los procesos de acreditación de alta calidad. Los estudiantes consideran que el programa requiere un mayor nivel de difusión.

Es importante reconocer la realización de estudios de caracterización que han sido el insumo para fundamentar las acciones del programa, asimismo, dentro de los impactos más favorables se cuenta la generación de material por parte de los docentes para facilitar el aprendizaje. Adicional a ello se han logrado desarrollar planes o propuestas de diversificación gracias al apoyo de las directivas del programa y a los recursos institucionales.

La experiencia de otros programas como los de ingenierías, que articulan líneas de comunicación entre docentes, directivos, programa de acompañamiento y estudiantes, ha podido establecer claramente las necesidades de acompañamiento prioritario por parte de estudiantes de los primeros semestres de la carrera comparados con los de semestres finales, especialmente en aspectos de orden académico. Sin embargo, se integran y fortalecen los talleres pedagógicos, los procesos de orientación profesional y la orientación familiar. Aunque desde la percepción de los estudiantes se da cubrimiento en mayor medida a sus necesidades académicas, económicas o de integración social, es significativo el número de estudiantes que han recibido atención psicológica y orientación vocacional.

En este programa, los docentes destacan como un impacto muy positivo el mejoramiento de la integración social de los estudiantes. Aunque reconocen como mínima su capacidad de prestar servicios que trasciendan su especialidad disciplinar, se apoyan en el equipo de asesoría psicológica para estos efectos. Esta organización plantea una alternativa para los programas de acompañamiento de facultades como esta, que integran a su equipo profesionales de ciencias sociales y humanas con formación en procesos de orientación.

Uno de los aspectos que no se están atendiendo desde los programas de acompañamiento estudiantil y que urge ser atendido, se refiere a las necesidades económicas de los estudiantes que con frecuencia

se constituyen en factor de deserción, al tratarse de estudiantes que financian su carrera con su propio trabajo y con dificultad atienden sus necesidades de manutención, como almuerzos, transporte y materiales de estudio.

El porcentaje de estudiantes que conoce el programa de acompañamiento de su facultad es casi del 100 % en los programas de ingenierías y lo perciben como muy necesario en su proceso de formación. En los demás programas, se conoce ampliamente (aunque sigue habiendo estudiantes que indican no conocerlo), y el mecanismo de difusión más poderoso es el voz a voz, más aún que los plegables y los foros.

En el nivel de impacto individual, es importante resaltar que en todos los programas se han ejecutado estudios de caracterización de la población estudiantil utilizando sus resultados para fundamentar el diseño de intervenciones, y existen mecanismos para la detección oportuna de los problemas que aquejan a la comunidad estudiantil, que consisten, básicamente, en la entrevista de ingreso y en el sistema de registro empleado para detectar aspirantes con necesidades específicas. Así, la entrevista de admisión funciona como una oportunidad de recoger información pertinente a procesos de acompañamiento.

Los docentes reportan tempranamente estudiantes con alto ausentismo, bajo rendimiento académico, problemas de aprendizaje o disciplinario, desde donde los programas empiezan una labor de seguimiento y acompañamiento. Se analiza el rendimiento académico cada corte. Es notable el porcentaje de docentes que aprecia perfeccionamiento en los mecanismos para la detección oportuna de las dificultades de los estudiantes y una detección oportuna de estos.

El porcentaje de estudiantes de cada facultad que recibe acompañamiento cada semestre se aprecia entre el 12 y el 30 %. En los programas se detectan asignaturas con alto nivel de mortalidad, se recopila y organiza información permanente sobre el desempeño académico del 100 % de los estudiantes y los casos en riesgo son monitoreados por los consejeros. Se procura mantener comunicación permanente con los docentes.

Dado que las percepciones de los impactos son diferentes en cada programa, se describen a continuación las particularidades en cada uno de ellos, que finalmente permitirán destacar aspectos en común tanto en los niveles individuales como estructurales.

En la Facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación, una amplia mayoría de docentes perciben que el programa está cumpliendo con la atención a las necesidades estudiantiles. Es claro, sin embargo, que puede haber hasta un 30 % de casos en que se declara no saber si esta condición se cumple. Los estudiantes que han sido beneficiarios del programa están mayoritariamente de acuerdo en el impacto positivo de este en el mejoramiento de las competencias académicas en general, lo que no se cumple en el caso de competencias crítica y propositiva ni lectoescritora, que hacen parte de las competencias académicas, máxime en un modelo pedagógico problémico. Los docentes, por el contrario, reconocen el desarrollo de competencias más en aspectos interpersonales que en dimensiones académicas. En efecto, el programa no tiene ninguna estrategia orientada a favorecer el desarrollo de competencias lectoescritoras concretamente.

Se aprecia de alguna manera mejoramiento en hábitos de estudio tanto por parte de docentes como por parte de estudiantes. Estos últimos aprecian la contribución del programa en el desarrollo de hábitos en la práctica de deporte y ejercicio, en la lectura y en una mejor organización del tiempo. También la mayoría de los docentes aprecia que se ha impactado el mejoramiento en el desarrollo de conocimientos específicos en los estudiantes, quienes coinciden al reconocer haber mejorado sus conocimientos, particularmente en biología, quizá porque esta es un área que se ha fortalecido con el trabajo de los monitores.

La mayoría de los logros reconocidos por los estudiantes, derivados del programa, son en el desempeño académico, en primer lugar, en segundo lugar en la dimensión personal, y en tercer lugar en la vida social. Un poco más de la mitad se siente satisfecho con los logros alcanzados. El resto, en proporción similar, no lo saben, o se sienten insatisfechos con estos logros. Ello sugiere la necesidad de unir la satisfacción con el logro a las intervenciones que se diseñen, y orientar a la autogestión de metas y logros desde el programa de acompañamiento en las diferentes dimensiones en que se intervenga.

Todos los docentes, excepto los que no saben cómo responder, consideran que de alguna manera todo ello ha conllevado una disminución del riesgo académico de los estudiantes, lo que se diferencia de manera dramática de la apreciación de los estudiantes, aunque reconocen que

les ha ayudado en su manera de aprender. Se admite en grado significativo el impacto en la toma de decisiones académicas, quizá relacionadas con la orientación frente a cancelaciones o aplazamientos por las que con frecuencia consultan a los consejeros.

En los aspectos relativos a autoconocimiento, autoconfianza y autoestima, los docentes, excepto los que no saben cómo responder (27%), en su mayoría tienden a observar en los estudiantes mayor consciencia de sus preferencias y aspiraciones, mayor autonomía y sentido de responsabilidad. Llama la atención que una buena proporción de estudiantes tiene dificultades para responder acerca de sus experiencias de desarrollo personal, escogiendo la opción no sé. Quienes responden reconocen mayoritariamente cambios en su autonomía y confianza en sí mismos, así como en el mejor reconocimiento de sus capacidades y dificultades. No es tan franco el efecto en el reconocimiento de quién se es y de lo que se necesita, y la mayoría no considera que su autoestima haya mejorado, a pesar de sus respuestas anteriores.

Los docentes mayoritariamente consideran que en alguna medida se observa un mejoramiento en el autocuidado y la actitud hacia sí mismos de los estudiantes y un incremento, así sea mediano o en alto grado, el interés de los estudiantes hacia el estudio. Estos, por su parte, excepto el 15 o el 20% que responden no dar cuenta de su experiencia en esta dimensión, reconocen mayoritariamente que se interesan más en estudiar, usan con más frecuencia recursos como la biblioteca o la sala de sistemas, han mejorado su actitud hacia la vida académica y hacia sí mismos. Parece no ser tan franca la experiencia de cambio cuando se trata de actitudes activa y propositiva en trabajos en grupo ni en la perseverancia para la elaboración de tareas y trabajos.

Los altos porcentajes de respuesta con no sé por parte de los docentes sugiere quizá la necesidad de procurar una postura más atenta a las dimensiones personales del estudiante con quien interactuamos en el aula, pues pareciera que con frecuencia la labor docente no llega a incorporar esta apreciación en dimensiones diferentes del rendimiento. El efecto más claro en los estudiantes parece darse en la sensación de arraigo incrementado a la carrera y a la universidad y a la percepción de ser más capaces de resolver los problemas que se le presentan. También se reconoce un mejoramiento en la capacidad para

adaptarse a cambios, lo que parece no suceder de manera marcada en lo referente a la vinculación más fácil a grupos.

Parece haber una percepción mayoritaria tanto entre estudiantes como entre docentes de mejoramiento en la identificación con la profesión y de las oportunidades de desarrollo profesional. Los estudiantes que laboran reconocen cambios positivos en su desempeño laboral como resultado de su participación en el programa de acompañamiento. Sin embargo, queda claro que los docentes no saben nada de la vida laboral de sus egresados, de quienes a partir de la terminación de su carrera parecieran divorciarse de manera franca y tajante. No hay realmente información a la mano para generar percepciones acerca de la experiencia del egresado ni del impacto en ella de los programas de acompañamiento estudiantil.

Finalmente, las cifras del 20 % o del 35 % de estudiantes que no perciben efectos positivos de su participación en el programa de acompañamiento estudiantil plantean la pregunta acerca de cómo se está ofreciendo esta experiencia, de si es pertinente o deficiente, todo lo cual amerita un examen más minucioso de estos procesos.

En el programa de Administración de Empresas, por ejemplo, se evidencia que el programa de acompañamiento ha generado un mejoramiento en el desarrollo de hábitos de estudio y en el desarrollo de conocimientos específicos. Aunque los profesores manifiestan que el programa ha sido de ayuda, los estudiantes no lo reconocen como el protagonista de su mejora en lo relativo a la disminución del riesgo de fracaso académico y aumento de las posibilidades de promoción.

Por parte de los profesores, ellos consideran que los estudiantes han mejorado en cuanto a consciencia de sus preferencias y aspiraciones, pero en cuanto a autonomía y responsabilidad, aunque no los descalifican, lo consideran medianamente logrado. El programa no ha generado impactos en la autoestima, en la consciencia de sí mismo, en el reconocimiento de preferencias ni en la autonomía. Solo parece haber impactado el reconocimiento de capacidades y dificultades. Sin embargo, los profesores perciben cambios positivos en la actitud hacia sí mismos y hacia la vida académica en los estudiantes, lo que confirma una cifra mayoritaria de estudiantes que además han mejorado en su perseverancia en trabajos y tareas.

Los profesores perciben impactos positivos en lo relativo a la adaptación a grupos y a los cambios, así como una mejor integración social, lo que no es corroborado por los estudiantes, quienes, por otra parte, sí declaran mejorar su arraigo a la carrera, su identificación con la profesión y con la universidad, así como su capacidad de resolver problemas. Los profesores en su mayoría desconocen la situación de los egresados en su ámbito laboral.

Un porcentaje significativo de estudiantes de los programas de ingeniería creen que el programa de acompañamiento estudiantil les ha ayudado a mejorar las competencias académicas, lo que responde a la buena preparación de los docentes y al número de horas dedicadas a la atención estudiantil. También reportan mejoramiento en competencias éticas, ciudadanas, interpersonales, lectoescritas, críticas y propositivas. Asimismo, los estudiantes declaran mejorar su organización del tiempo y sus hábitos de estudio, lo que ha redundado en mejoras académicas expresadas en mejores notas y calificaciones finales. Para los estudiantes, el programa francamente disminuye su riesgo académico y es un escenario que posibilita mejorar su rendimiento académico, pues favorece su manera de aprender y a ser más asertivo en la toma de decisiones de índole académico. Estos componentes revelan un marcado impacto en los componentes individuales de los estudiantes que contribuyen a percibirse como más autónomos y confiados en sí mismos, a reconocer mejor sus preferencias y aspiraciones, a ser más conscientes de lo que necesitan, a reconocer mejor sus capacidades y dificultades como resultado de las intervenciones del programa de acompañamiento, el cual ha contribuido a que reconozcan sus debilidades y fortalezas. Para un porcentaje significativo de estudiantes el programa de acompañamiento estudiantil ha mejorado su actitud hacia la vida académica.

La mitad de los estudiantes están de acuerdo con el hecho de que gracias al programa de acompañamiento estudiantil ha mejorado su actitud hacia la vida académica. Uno de los aspectos que más aporta en ese sentido es la importante contribución al uso de la biblioteca y demás recursos que en este sentido tiene la universidad.

Es de destacar que estos estudiantes, como los de las demás facultades, encuentran que uno de los mayores impactos de los programas

de acompañamiento es en la percepción de arraigo a la carrera y a la universidad, mayor identidad con su profesión, fenómeno que tiene que ver con la dinámicas propias de los grupos de estudio, su injerencia en la vida estudiantil y la mejora en su capacidad de adaptarse a los cambios. Este impacto sugiere un efecto importante en el desarrollo de un sentido de pertenencia a la carrera y a la universidad (identidad toma-sina) derivado, quizá, de sentirse objeto de cuidado, reconocido en sus necesidades y potencialidades, centro y razón de ser de las actividades de acompañamiento, que favorece su inserción en la universidad y en los grupos, no solo con una intención académica, sino respondiendo a necesidades psicosociales.

Es importante reconocer que el acompañamiento demanda la construcción de canales de comunicación sólidos entre docentes y estudiantes en niveles diferentes al estrictamente académico. En ese sentido, el mejoramiento de los programas exige sustentarse en las necesidades puntuales de los estudiantes que exceden en mucho la dimensión académica, pues es claro que un estudiante puede ver afectado su rendimiento por factores que inciden en su vida personal, familiar y social, lo que exige ocuparse de la formación docente en aspectos no disciplinares, relacionales, pedagógicos y en habilidades básicas para la orientación. Ejecutar procesos de acompañamiento demanda pensar la organización de las facultades con criterios de interdisciplinariedad, para responder a las necesidades estudiantiles con pertinencia y oportunidad.

En la Facultad de Psicología, en el nivel de impactos individuales, según la percepción de los docentes, se han logrado avances en las competencias de lectoescritura, interpersonales, mejoramiento en los hábitos de estudio, organización del tiempo, desarrollo del conocimiento, disminución del riesgo académico, consciencia de sus preferencias, autonomía, interés en el estudio e identificación con su profesión. Adicionalmente, se logran mejoras en la adaptación a los cambios.

La mayoría de los estudiantes reconocen el programa y se enteran de este a través del voz a voz, seguido de las redes sociales y los foros. Estos estudiantes parecen ser los más críticos acerca de su programa de acompañamiento. En su opinión, los canales para la detección de sus necesidades usadas por el programa resultan insuficientes. Aquellos que lo conocen consideran que les aporta en cuanto a sus necesidades

académicas y de orientación predominantemente, pero no consideran que sea un factor para el mejoramiento de la calidad. No lo asocian al mejoramiento de sus notas, ni a la mejor toma de decisiones académicas. En cuanto al uso de recursos como la biblioteca, no se reconoce una postura activa del programa. Por el contrario, se considera que existe un mayor nivel de perseverancia en la realización de tareas y trabajos, así como en su identificación con la profesión y una mayor vinculación a grupos.

En opinión de los docentes de la Facultad de Filosofía, el número de estudiantes usuarios del programa ha ido en aumento, pero es necesario mejorar sus niveles de difusión. Se reporta el cubrimiento de necesidades académicas, psicológicas, de orientación, hábitos de estudio, competencias de lectoescritura y organización del tiempo, así como en competencias éticas y desarrollo del conocimiento. El mayor impacto según los docentes se concentra en el nivel de conocimientos que ha disminuido el riesgo académico, lo que redundará en mejoras en la calidad del programa. Igualmente, se observa un incremento del interés de los estudiantes hacia su proceso formativo, una mayor autonomía y sentido de responsabilidad, así como una mejor adaptación e integración social.

En opinión de los estudiantes de este programa, se cuenta con un adecuado nivel de cubrimiento de sus necesidades académicas y de integración social a través de la mejora de sus métodos de estudio y la práctica de ejercicio físico. Es importante destacar que los estudiantes conocen y se acercan al programa, especialmente a partir del voz a voz, pero a pesar de reconocer sus aportes, no lo consideran un elemento determinante para mejorar la calidad. Fundamentalmente, no consideran que detecte los problemas que afectan su desempeño académico, ni consideran que los haga más críticos. Demandan del programa mejorar el entrenamiento en el uso de la biblioteca y su contribución en la dimensión personal.

Más allá de lo que permiten valorar las apreciaciones de los actores acerca de lo que se conoce, de lo que se ejecuta y de lo que se requiere, así como de lo que se ha logrado con lo ejecutado, hay cifras que permiten reconocer impactos de los programas de acompañamiento: como ya se describió, los datos aportados por el Spadies evidencian

una clarísima tendencia a la disminución en las cifras de deserción estudiantil en los periodos en estudio, en mucho más de la mitad (17,5 puntos porcentuales de diferencia), entre la deserción observada en 2010-1 (de casi el 26 %) y la observada en 2013-1 (del 8,5 %), con una reducción de aproximadamente el 7 % cada año, lo cual permite afirmar que los programas de acompañamiento están logrando su principal objetivo de favorecer la permanencia de los estudiantes en la universidad y de reducir la deserción.

Los programas no solo están logrando retener a los estudiantes, sino también atenuar la mortalidad académica, disminuyendo sus efectos como amenaza a la permanencia. Como se expresó en su momento, a pesar de presentarse mortalidad (pérdida de materias), esta no necesariamente se traduciría en deserción, pues el estudiante que pierde se considera de atención prioritaria en los programas de acompañamiento, recibe apoyo, repite y permanece.

Es claro, pues, cómo lo que se conoce acerca de los programas se amplía desde la experiencia de quienes han participado en ellos, para informar a sus gestores y administradores no solo de los impactos generados, sino muy especialmente de las demandas de precisiones en los planes, agudeza en las acciones, necesidades de evaluación, fortalecimiento de las estructuras que sostienen los programas y rigurosidad en la atención a los diferentes factores implicados en la satisfacción de las necesidades estudiantiles que subyacen a su rendimiento académico y consecuente permanencia en la universidad.

Juicios acerca del impacto de los programas y recomendaciones

Relaciones entre intenciones, observaciones y normas pertinentes a los programas de acompañamiento, análisis de contingencia

Los marcos normativos de los programas de acompañamiento estudiantil están centrados en referentes nacionales como el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), que fundamenta su análisis en las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior: docencia, investigación

y proyección social. Desde esta mirada, se plantea una serie de indicadores de cumplimiento que incluyen mecanismos de selección e ingreso, establecimiento de la relación entre estudiantes admitidos versus capacidad institucional, material generado, diversificación de las metodologías, recursos bibliográficos e investigación en desarrollo estudiantil.

En este sentido, los programas de acompañamiento de la Universidad Santo Tomás incorporados en esta investigación exponen sus intenciones de alcance en relación con evaluar los resultados del programa y proponer acciones de mejoramiento de este, así como diseñar sistemas de registro y uso de la información, que, si bien se han desarrollado, requieren ser unificados para todas las facultades e incorporados al sistema de gestión de calidad, de tal manera que puedan alimentar el SAC y convertirse en uno de los insumos más consistentes para la toma de decisiones.

En concordancia, los programas plantean la necesidad de nutrir y sustentar la investigación curricular y con ello los procesos de autoevaluación y autorregulación, en respuesta a este proceso y como elemento visible de su cumplimiento, un porcentaje muy alto de los programas analizados ha logrado el reconocimiento de alta calidad por parte del MinEducación.

En todas las facultades, se realizan procesos de admisión y se respetan los criterios de accesibilidad propuestos por el MinEducación, pero en situaciones de excepcionalidad, como discapacidades cognitivas, sensoriales, deportistas de alto rendimiento, entre otros, todavía no se traza una política institucional de abordaje y en repetidas ocasiones termina en las reuniones de consejeros, quienes no tienen la capacidad resolutoria en cuanto a los trámites que en muchas ocasiones generan.

En las observaciones realizadas por los coordinadores, se encuentra un sincronismo altamente positivo, pues se incrementa el número de horas dedicadas a los estudiantes dentro de los programas de acompañamiento estudiantil, se han logrado documentar las experiencias de admisión y se inician los de investigación en el componente de desarrollo estudiantil.

Con relación a la diversificación de las metodologías, se ha iniciado por capacitar a los docentes, todos ellos profesionales de alta trayectoria y dominio disciplinar, pero no necesariamente con

herramientas pedagógicas fuertes, quienes encuentran en estos espacios una oportunidad para potencializar sus capacidades dentro del proceso enseñanza-aprendizaje y mejorar sus didácticas en el modelo problémico, para así alcanzar las diversificaciones metodológicas que les permiten obtener un mejor desarrollo por parte del estudiante, a quien, de acuerdo con sus observaciones, le reconocen un mayor número de necesidades. Sin embargo, se destaca un bajo nivel de producción de materiales generados por los docentes, quienes argumentan dificultades en cuanto a los tiempos de dedicación a estas tareas.

La agenda de políticas y estrategias trazada por la Asociación Colombiana de Universidades (Ascun) es el marco normativo para algunos de los programas de acompañamiento estudiantil analizados en esta investigación y vela por fomentar el desarrollo de los estudiantes al permitir su permanencia y asegurar niveles de graduación, oportuna. Esta intención es asumida desde sus mismos objetivos por los programas de desarrollo estudiantil y, por tanto, ha trazado estrategias de intervención como las monitorías, tutorías y cursos nivelatorios para que, con criterios de calidad, el estudiante pueda avanzar en caso de presentar dificultades.

Por otro lado, los programas de desarrollo estudiantil han permitido mejorar las capacidades de lectoescritura, de integración social, bienestar en la vida familiar, orientación vocacional, organización del tiempo y orientación psicológica, así como el desarrollo de sus competencias éticas y optimización de sus condiciones económicas que contribuyen sin duda a favorecer su permanencia en el marco de procesos humanísticos y de calidad.

De acuerdo con lo planteado por el MinEducación en el Plan Sectorial 2002-2006, es necesario ampliar la cobertura y trabajar en procura del mejoramiento de la calidad y de la eficiencia del sector. Así, se genera *Visión Colombia II Centenario: 2019* (Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2009), que promueve la disminución de la deserción a través del programa de crédito Acces y el apoyo a la gestión mediante el desarrollo de competencias, orientación vocacional y acompañamiento psicoafectivo que cumplen los programas de acompañamiento de la Universidad Santo Tomás, requiriendo en este último aspecto mejores canales de identificación de necesidades de orden

psicológico por parte de los docentes consejeros que en muchos casos no cuentan con este nivel de formación y necesitan ser capacitados para estar en condiciones de identificar estos aspectos tan definitivos en el desarrollo integral del estudiante.

Se reconoce a todas luces la importancia de los procesos de gestión de los programas en los alcances logrados. En este sentido, el respaldo de los directivos de las facultades, así como la coordinación de las instancias comprometidas en la ejecución del programa son definitivos, pues son el fundamento de todo lo que se construya y ponga en funcionamiento; equipos, planes, recursos y acciones orientadas a generar impactos. De esta manera, el liderazgo de los programas de acompañamiento debe tener una visión no solo pedagógica sino también administrativa.

A pesar del reconocimiento cada vez mayor de los programas de acompañamiento, de su valor y sus aportes, aún no alcanzan la suficiente y necesaria visibilidad en las comunidades académicas, y menos aún fuera de la universidad. Resalta, por tanto, la necesidad de hacer una difusión mucho más agresiva de la oferta de servicios de los programas de acompañamiento, de modo que esta información llegue a todos los resquicios de la comunidad académica, para lo cual debe trascenderse el ancestral mecanismo del voz a voz, que, aunque es efectivo, se potenciaría con el uso de las redes sociales y la comunicación virtual. En ese sentido, los programas deben hacerse visibles en las páginas web de las facultades y activarse como escenarios conversacionales en la plataforma Moodle.

También deben darse a conocer a la comunidad académica los procedimientos y mecanismos con que operan los programas, de modo que quede claro a todos los actores la participación que se espera de ellos y no haya lugar a que la intención de los programas de acompañamiento se desdibuje para terminar siendo percibidos como programas asistencialistas que ponen en riesgo la calidad académica de la formación universitaria.

Igualmente, surge la necesidad de equiparar en los diferentes programas la destinación en tiempo a estas labores, considerando la proporción entre número de estudiantes por cubrir y el número de profesionales responsables de su ejecución. La formación de este equipo

también amerita una preparación particular en procesos de orientación, lo que sería saludable extender a todos los docentes de planta en calidad de primeros respondientes y educadores integrales, y cuidar que quienes los integran reúnan las condiciones personales y profesionales para responder a las demandas específicas que se les plantean.

Las condiciones de planta y recursos físicos requieren como mínimo una oficina que dé identidad y presencia física al programa, reconocible por la comunidad académica, fácilmente accesible, cómoda, con condiciones mínimas de privacidad, equipos y suministros que permitan el acceso y la sistematización de información y el manejo de las comunicaciones.

Resulta fundamental activar mecanismos de evaluación permanente de los programas en los que la información por ellos generada retorne a este en un proceso de retroalimentación sistémica que garantice su pertinencia y permanente mejoramiento. Ello definitivamente solo es posible haciendo de los programas de acompañamiento escenarios de investigación sobre asuntos estudiantiles e impactos educativos.

Uno de los aspectos más poderosos resulta ser la participación de los estudiantes como gestores, operadores y evaluadores de programas. Hasta la fecha básicamente lo han sido desde su rol de monitores académicos o administrativos, figura que podría diversificarse según las necesidades de cada programa, como líderes de grupos de estudio, gestores de cursos de profundización y nivelatorios, investigadores en vida universitaria y desarrollo estudiantil, acompañantes en procesos de adaptación a la vida universitaria, consejeros en decisiones académicas, etc. En este sentido los representantes estudiantiles, oficialmente legitimados por el Estatuto Orgánico para participar en decisiones institucionales, tienen una plataforma en los programas de acompañamiento que los sitúe como gestores de proyectos de desarrollo estudiantil, cuya tarea impacte la vida institucional y sean garantes de calidad en los procesos de aprendizaje y de calidad académica en general.

Al revisar los diferentes programas de acompañamiento, queda la sensación de que tienden a enfocarse en estudiantes en dificultad, lo cual naturalmente resulta del objetivo de disminuir la deserción y mortalidad académicas. Sin embargo, hablar de desarrollo estudiantil implica también reconocer los potenciales de crecimiento individual

y organizacional que hay en los estudiantes sobresalientes por sus méritos académicos, investigativos, deportivos, cívicos, y otras tantas cualidades humanas, al servicio del aprendizaje colectivo, que pueden orientarse justamente a la prevención de la mortalidad académica y la deserción, por reconocer la diversidad de dimensiones humanas que subyacen al rendimiento académico.

No siempre las percepciones de los docentes acerca del impacto de los programas de acompañamiento coinciden con las de los estudiantes. De hecho, difieren mucho las percepciones de docentes que hacen parte de los equipos de acompañamiento de las de aquellos que no están vinculados, así como las de estudiantes beneficiarios de las de quienes no lo han sido.

Ello, naturalmente, se debe a las diferentes experiencias de unos y otros. Sin embargo, un programa sólido tendría que insertarse de tal manera en la comunidad académica que, por constituirse en un órgano de este sistema más complejo, perfectamente articulado con los demás, sea reconocido, nutrido, animado y sostenido por los demás órganos del sistema.

El análisis permite reconocer impactos en las dimensiones académicas por parte de todos los actores, aunque sigue siendo necesario fortalecer el desarrollo de competencias específicas como las lectoescritoras. Se perciben impactos en dimensiones interpersonales e individuales, especialmente en las actitudes hacia sí mismos en relación con la vida académica y en la sensación de arraigo a la universidad e identidad con la carrera. La vinculación de padres de familia se viene evidenciando aunque aún lo es de forma tímida, presencia que es de enorme poder en procesos de acompañamiento y que por tanto debe fortalecerse.

Aunque este estudio se ocupó de los impactos de programas de acompañamiento desde la perspectiva de los actores y las cifras de deserción y mortalidad en los últimos tres años y no de los factores que dan cuenta de estas últimas, debe reconocerse que, mientras no se atiendan cuidadosamente aspectos de orden administrativo que no se regulan desde los programas de acompañamiento, como el número de estudiantes por grupo, los horarios y escenarios, las ayudas y los recursos didácticos, la selección cuidadosa de docentes y su perfeccionamiento

permanente, difícilmente un programa de acompañamiento puede hacerse cargo de las consecuencias de decisiones equivocadas en este aspecto.

Resulta de enorme importancia el descuido que los programas de acompañamiento han hecho de las estrategias financieras de apoyo estudiantil, lo que más allá de voluntades individuales implica el compromiso de las unidades académicas y de la universidad como totalidad, de abrirse a alternativas de apoyo financiero diferentes de las que tradicionalmente se han ofrecido. Varias de ellas se presentan dentro del abanico de posibilidades presentado en la introducción de este proyecto: descuentos en el valor de la matrícula por convenios interinstitucionales o cooperación extranjera, estímulos económicos por participación en actividades curriculares, subsidios de sostenimiento y beca-trabajo, alternativas que bien vale la pena incorporar en los esquemas manejados por los programas de acompañamiento estudiantil.