

Recursos de Apoyo Académico del CREE, una alternativa para el éxito de la generación UNINORTE

Palabras clave: Recursos de apoyo, éxito académico, aprendizaje colaborativo entre pares

Resumen de la Práctica

Frente a la creciente deserción institucional y las altas tasas de repitencia, en 2011 se creó el Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil para apoyar y acompañar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje con recursos y servicios que favorecen su adaptación a la vida universitaria y a sus exigencias académicas, contribuyendo así al logro de metas institucionales asociadas al éxito académico, como rendimiento, persistencia, permanencia y graduación.

En él se reorganizaron los servicios de apoyo académico que existían en la Universidad y se incorporaron nuevos programas, todo basado en modelos de asistencia al aprendizaje de Estados Unidos, los estándares del Council for the Advancement of Standards in Higher Education (CAS) de ese mismo país, y el contexto propio: características de los estudiantes y de la misma institución.

El centro está constituido por tres áreas estratégicas: (1) apoyo en contenidos específicos de asignaturas claves de cada plan de estudio y desarrollo de competencias comunicativas, informacionales y tecnológicas; (2) orientación académica para el desarrollo de habilidades, actitudes y estrategias de aprendizaje, principalmente entre estudiantes con requerimientos especiales; y (3) análisis de datos para apoyar la toma de decisiones que favorezcan la retención, permanencia y graduación.

Cuenta con más de 550 pares estudiantiles que se desempeñan como tutores en cada semestre, 20 funcionarios y un equipo de profesores de las Divisiones Académicas involucrados en el desarrollo de sus actividades; cuatro salas diseñadas y equipadas para favorecer el aprendizaje colaborativo entre pares y un espacio asignado de manera permanente en la biblioteca, aunque también utiliza salones de clase para sus servicios.

Soporta sus procesos de planeación y mejoramiento de sus servicios en estudios que permiten caracterizar la población estudiantil y analizar factores académicos, psicosociales y financieros que afectan la permanencia; en un modelo de gestión de indicadores de cobertura, efectividad y resultados de los servicios y de análisis de indicadores institucionales académicos. Para ello, cuenta con SARA (Sistema informático de Apoyo a la Retención Académica) y tableros de inteligencia y analítica de negocios desarrollados en PowerBI con base en la información consolidada en la bodega de datos institucional.

Desde 2013, el centro ha evolucionado y aplicado ajustes para lograr una mejor articulación entre sus unidades y también con otras instancias académicas (departamentos y programas) y de apoyo a profesores (Centro de Excelencia Docente) y estudiantes

(Bienestar Universitario y Financiamiento Estudiantil; afinar el alineamiento de su misión con el sello institucional; y asociar resultados de aprendizaje a sus servicios para dar cuenta del cumplimiento de sus objetivos.

Los resultados de la práctica son positivos: el número de asignaturas cubiertas y la variedad de servicios ofrecidos han permitido que más de la mitad de los estudiantes participen y reciban apoyo, un alto porcentaje de ellos aprueba la materia, lo que redundó en una menor repitencia y una mayor proporción de estudiantes tengan estado académico de estudiante distinguido o no y cada vez obtienen un mejor promedio. La deserción ha disminuido y la graduación a tiempo ha aumentado.

Página web:

<https://www.uninorte.edu.co/web/centro-de-recursos-para-el-exito-estudiantil-cree/>

1. Planificación de la Práctica

Teniendo en cuenta el panorama creciente de la deserción transversal, que alcanzó el pico más alto en el segundo semestre de 2009 (8%), el Plan de Acción de 2010 incluyó la creación de un centro de atención y apoyo académico “como una herramienta institucional principalmente orientada a proporcionar refuerzo académico a los estudiantes con el objeto de reducir la deserción académica”.

El punto inicial fue un análisis de la situación de Colombia, el Atlántico y Uninorte en el tema de permanencia, un DOFA de las estrategias institucionales existentes, así como un proceso de benchmarking de las mejores prácticas a nivel nacional e internacional y el resultado fue una propuesta que fue aprobada por el Consejo Académico en noviembre de 2010 y que se materializó con una resolución rectoral de noviembre de 2011 para la creación del Centro de Recursos para el Éxito Estudiantil y la configuración de tres áreas de servicio a los estudiantes: Recursos de Apoyo Académico (nivelación, repaso, refuerzo de contenidos), Orientación Académica (habilidades y estrategias de aprendizaje) y Centro de Escritura (competencias comunicativas).

Entre **2010 y 2013**, el CREE reunió y reorganizó servicios de apoyo académico existentes al interior de la institución e implementó nuevas estrategias y programas; sistematizó el análisis de indicadores académicos y de gestión a través de la Unidad de Retención y Éxito Académico; y diseñó y desarrolló SARA (Sistema de Apoyo a la Retención Académica) para el seguimiento académico de la población desde su ingreso hasta su graduación, la administración de las estrategias y la medición de su efectividad.

2014: La Unidad de Recursos de Apoyo Académico asume las tutorías de idiomas que son exigencia de 2ª y 3ª lengua extranjera (inglés, francés, portugués y alemán), que hasta ese momento brindaba el Instituto de Idiomas; y absorbe el Centro de Escritura, también conocido como Tutorías Exprésate, para apalancar el desarrollo de competencias comunicativas e informacionales en los contenidos de las diferentes asignaturas para las que se ofrecen tutorías y talleres de repaso de exámenes.

2015: Con SARA como base, se hacen ajustes en los procesos de remisión de estudiantes para mejorar la articulación entre las diferentes unidades del CREE, Bienestar Universitario y la Oficina de Financiamiento Estudiantil.

Esta mejor articulación favoreció especialmente a los estudiantes de primer ingreso y en riesgo de deserción por razones académicas, psicosociales y/o financieras.

Este modelo de articulación también se aplica con estudiantes de colectivos diversos en Ruta de Inclusión, que empiezan a ser remitidos por Orientación Académica desde 2019.

2017-2019: Benchmarking de centros de aprendizaje de universidades de Estados Unidos y revisión de los estándares actualizados por el CAS, que resultan en la planeación e implementación del programa de capacitación de pares estudiantiles (tutores y pares padrinos) e implementación de un proceso de valoración de logros con base en resultados de aprendizaje, que sirvan de insumo en el ciclo de mejoramiento continuo, tal como ya lo hacen los indicadores académicos institucionales y los indicadores de gestión del centro.

En 2019, empezamos a usar la versión 2 de SARA con nuevas funcionalidades, entre ellas, la automatización de las remisiones entre las diferentes áreas de apoyo (internas y externas).

2020: A partir de marzo, el 100% de nuestros servicios se brindan en modalidad remota y se incluyen talleres tecnológicos (herramientas ofimáticas y aplicaciones como R, SolidWorks, etc.) en el catálogo de servicios.

2021: Postulación para certificarnos ante la NCLCA (National College Learning Center Association), aplicación del concepto de machine learning para el diseño y aplicación de un modelo de análisis predictivo en equipo con la Dirección de Tecnología Informática y el Departamento Académico de Matemáticas y Estadística.

2. Desarrollo y ejecución de la Práctica

La unidad de Recursos de Apoyo Académico está a cargo de los servicios que favorecen el aprendizaje de contenidos disciplinares (asignaturas específicas) y el desarrollo de competencias comunicativas, tales como comprensión de textos académicos y expresión oral en español y otros idiomas.

Cursos nivelatorios: se desarrollan antes del inicio de clases y están dirigidos a estudiantes de primer ingreso para que repasen temáticas claves para el buen desempeño en asignaturas tales como Cálculo, Geometría, Lectura y Química.

Tutorías: consisten en acompañamiento académico para que los estudiantes repasen contenidos, refuercen conceptos, resuelvan inquietudes específicas y preparen trabajos de clase. Suelen brindarse para grupos y también se ofrecen tutorías personalizadas a estudiantes con necesidades específicas.

Talleres de repaso de exámenes: sesiones de estudio que se programan de acuerdo con las fechas proyectadas para las evaluaciones para ayudar a los estudiantes en la preparación de sus exámenes.

Conversatorios en idiomas extranjeros: sesiones de conversación semanales sobre un tema de actualidad moderadas por un invitado extranjero que domine el alemán, francés, inglés o portugués, de acuerdo con el idioma de la sesión.

Talleres de recursos informacionales y tecnológicos: sesiones para que los estudiantes aprendan los fundamentos de herramientas informacionales (búsqueda en bases de datos bibliográficas), ofimáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones) e informáticas propias de los programas académicos en los que están matriculados, tales como SolidWorks, AutoCAD, R, entre otros.

Salvo los cursos nivelatorios y algunos talleres de repaso de exámenes, que están a cargo de profesores, los servicios de apoyo académico en contenidos específicos son liderados por pares estudiantiles (tutores).

Todos los estudiantes pueden participar en los servicios, pero se pretende la vinculación de ciertas poblaciones de interés, dados sus riesgos de deserción:

Primer ingreso, porque requieren apoyo en su proceso de transición del colegio a la universidad.

Franja crítica, grupo de estudiantes en periodo de prueba o de recuperación académica.

Riesgo académico, estudiantes en estado académico normal, pero un promedio general acumulado (PGA) que los hace susceptibles a quedar en período de prueba. Entre 2010-2013, el rango era entre 3.25 y 3.30 y en 2014, luego de los resultados de un primer estudio de deserción se amplió hasta 3.39, límite que será revisado con los resultados del modelo predictivo.

Beneficiarios de becas o créditos, remitidos por la Oficina de Financiamiento Estudiantil por las exigencias para mantener el apoyo financiero.

Ruta de inclusión, estudiantes de colectivos diversos que solicitan apoyo académico y que son atendidos de acuerdo con los lineamientos de Orientación Académica, en el marco del proyecto institucional Uninorte Incluyente, lanzado en 2018.

Para implementar las estrategias, se efectúan básicamente los siguientes pasos. Su numeración da idea de orden, sí, pero hay que tener en cuenta que como todo ciclo PHVA, éste no es lineal:

1. Identificación de las asignaturas estratégicas en las que se ofrecerán los apoyos con base en el análisis de la evolución de indicadores de deserción, repitencia y las recomendaciones de Coordinadores de Programas y Directores de Departamento relacionadas con los planes de estudio.
2. Proyección y revisión del número de servicios requeridos y disponibilidad presupuestal para dar prioridad a metas estratégicas.
3. Vinculación de pares utilizando procesos de inscripción, selección, seguimiento y capacitación de los mismos.
4. Vinculación de profesores a los sistemas de acompañamiento, en calidad de orientadores de los tutores, instructores de talleres de repaso, etc.

5. Divulgación general de las estrategias utilizando los canales de comunicación institucionales y promoción de éstas entre las poblaciones de interés, a través de los mecanismos establecidos para cada uno de ellos.

6. Seguimiento al rendimiento académico y a los indicadores de gestión para identificar estudiantes que -por sus resultados- deberían asistir a los servicios, pero no están haciendo uso de los recursos; y ajustes a las estrategias (más o menos sesiones, cambios de horario, incluso ampliación de la cobertura, entre otros).

7. Comunicación, divulgación y promoción actualizada.

8. Finalizado el semestre, evaluación de resultados y análisis de efectividad de las estrategias, insumo para la planeación del periodo académico próximo. En este punto, también participan los departamentos y programas académicos para analizar causas integrales reprobación y retiro de asignaturas (relación docente-estudiante, contenidos, metodologías de enseñanza, modalidades de apoyo, etc.).

Se busca alcanzar las metas del centro con relación a sus indicadores de gestión y apoyar el cumplimiento de objetivos institucionales:

-Cobertura de asignaturas por rango de repitencia y ubicación en el plan de estudio.

-Participación de la población en general y de poblaciones de interés en los servicios del CREE.

-Rendimiento académico: disminución de la tasa de repitencia, incremento de la proporción de estudiantes en estado académico normal.

-Retención: disminución de la deserción transversal y por cohorte y, a largo plazo, aumento de proporción de estudiantes que culmina su carrera a tiempo y, en general, de las tasas de graduación.

3. Resultados de la Práctica

Se muestran resultados de los primeros semestres del año, porque son periodos con mayor número de estudiantes nuevos. No se incluyeron resultados de 2020 y 2021, porque ser periodos desarrollados en medio de la situación de pandemia.

Indicadores académicos institucionales

Desde la creación del CREE, el centro ha trabajado de manera cooperativa y sinérgica con instancias académicas y de apoyo para mejorar los indicadores institucionales:

1- Tasa de repitencia

Observamos disminuciones en la repitencia en diferentes niveles: institucional, departamentos académicos y asignaturas específicas:

| | Disminución | Porcentaje 2019-1 |
|---------------------------|-----------------------|--------------------------|
| General | 7 puntos porcentuales | 11,3% |
| Matemáticas y Estadística | 12 | 23,2% |
| Cálculo I | 15 | 28,3% |

2- Estados académicos

Entre 2011-1 y 2019-1 podemos observar una disminución de estudiantes en franja crítica y en estado académico normal de 2,7 y 6,3 puntos porcentuales, respectivamente, en favor de la proporción de estudiantes distinguidos, que aumentó 9 puntos porcentuales en total.

3- Deserción y Graduación

A 2019-1 disminuyó la deserción intersemestral (o transversal) en 3 puntos porcentuales, académica (0,7) y no académico (2,3).

Por otro lado, la deserción promedio acumulada por cohorte entre 2008-1 y 2011-2 fue de 41%, mientras que entre 2012-1 y 2016-2 disminuyó a 35%.

Mientras tanto, entre 2008 y 2011-2, la proporción promedio de estudiantes que se graduaron en el tiempo esperado fue de 55%, cifra que subió a 60% entre 2012-1 y 2014-2. En este último cálculo, no incluimos las cohortes de 2015-1 en adelante, porque ningún programa ha cumplido el tiempo esperado*, que no es otro que la duración de la carrera más la mitad de la misma.

Indicadores internos de gestión

Cabe aclarar que la gran diferencia en el número de servicios ofrecidos (259) y asignaturas cubiertas (81) en 2013-1 con relación a los números registrados en el año inmediatamente siguiente se explica con el hecho de que fue 2014-1 el primer periodo en el que se registraron todos los servicios (639) relacionados con asignaturas específicas (238). Ahora bien, bajo este mismo esquema, observamos 930 servicios para cubrir 314 asignaturas en 2019-1.

4- Cobertura de asignaturas y servicios de apoyo

Debemos aclarar que 2014-1 fue el primer periodo en el que se registraron todos los servicios (639) relacionados con asignaturas específicas (238). Ahora bien, bajo este mismo esquema, observamos 930 servicios para cubrir 314 asignaturas en 2019-1.

5- Participación de la población prioritaria

Gracias al trabajo articulado de diferentes instancias de apoyo y los departamentos y programas académicos, la población en general y todas las poblaciones de interés aumentaron su participación, entre 2014 y 2019, así:

| Población | Incremento | Porcentaje 2019-1 |
|------------------|------------------------|-------------------|
| General | 11 puntos porcentuales | 62% |
| Primer ingreso | 24 | 99% |
| Becarios | 11 | 78% |
| Icetex | 18 | 67% |
| Franja crítica | 13 | 81% |
| Riesgo académico | 14 | 57% |

Cabe resaltar que desde 2019 se atienden a todos los estudiantes de colectivos diversos inscritos en la Ruta de Inclusión.

6- Beneficios de la participación en las actividades

En 2014, la tasa de aprobación de asignaturas entre estudiantes que recibieron apoyo fue de 77% y en 2019 alcanzó el 87%.

7- Valor añadido de la práctica

La mayoría de los estudiantes siempre ha estado satisfecho con los apoyos en contenidos específicas y en 2019 alcanzó un máximo de 91%.

8- Sostenibilidad de la práctica

Cuenta con recursos financieros institucionales, infraestructura física propia y profesionales capacitados. Los ajustes están respaldados por revisiones bibliográficas, modelos y estándares internacionales e implementadas bajo el contexto nacional, local e institucional. En cuanto a tecnología, contamos con una gran variedad de recursos para la gestión, el análisis y la interacción con los estudiantes (SARA, PowerBI, appUninorte, página web, redes sociales, Blackboard, YouTube, Google Workspace, etc.).

4. Evaluación y Revisión de la Práctica

El CREE cuenta con un sistema de registro y análisis de la información de gestión e indicadores académicos, que apoya los procesos de mejoramiento continuo al facilitar la identificación de logros y limitaciones con respecto a la planeación institucional y los objetivos internos.

A continuación, se describirán los procesos de evaluación y revisión de la práctica del área de Recursos de Apoyo Académico desde sus inicios:

2010: Revisión bibliográfica para plantear propuesta, aprobación de la misma (Consejo Directivo); pruebas piloto de nuevas estrategias, creación y organización del centro, diseño de su evaluación.

2011: Inicio de operaciones con servicios existentes y nuevos; generación de protocolos y manuales de procesos internos; evaluación de indicadores básicos como cobertura y satisfacción de los participantes.

2012: implementación de mejoras como resultado de la evaluación del primer año con base en la retroalimentación de estudiantes, profesores y autoridades académicas, revisión de nuevas prácticas, visitas a universidades de Bogotá y Estados Unidos y la participación en la convocatoria del MEN. Como resultado, se introdujeron indicadores de resultado (tasa de aprobación de asignaturas entre participantes, recuperación de franja crítica); se afinó el proceso de seguimiento al rendimiento académico de la población, el análisis de información y su divulgación; se mejoraron los procesos de gestión, incluyendo la evaluación de pares y la administración de los servicios.

2013: Se afinaron los esquemas de trabajo según los nuevos estándares. Así mismo, se implementó el Sistema de Apoyo a la Retención Académica, SARA, para la administración de los servicios y la identificación de riesgos académicos, financieros y psicosociales.

2014: Con base en los resultados de indicadores de cobertura, se decide que la Unidad de Recursos de Apoyo absorba los servicios del Centro de Escritura y las tutorías de 2ª y 3ª

lengua para apalancar el desarrollo de competencias comunicativas en contenidos específicos.

2015: Revisión de las estrategias de apoyo de las diferentes instancias (CREE, Bienestar Universitario, Financiamiento Estudiantil) para implementar mecanismos, flujos de trabajo y responsabilidades y mejorar la articulación de los diferentes servicios y promover una mayor participación de los estudiantes que requieren apoyo académico extraclase relacionados con asignaturas específicas.

2017-2019: El programa de capacitación de pares estudiantiles y el sistema de valoración de resultados de aprendizaje son resultados del benchmarking de centros de aprendizaje de universidades de Estados Unidos y la revisión del CAS. SARA versión 2 soporta las remisiones entre áreas de apoyo (internas y externas).

5. Carácter Innovador de la Práctica

Entre 2010-2013, destacamos los siguientes elementos innovadores:

-Fue uno de los primeros centros que cumplió con los lineamientos del MEN para la permanencia en el sistema de educación superior.

-Se convirtió en el líder de las acciones institucionales para fomentar el éxito académico sin eliminar su dimensión transversal a la vida académica y la importancia de los actores involucrados: estudiantes, profesores, personal administrativo y directivos.

-Aplicó el principio de reutilización al centralizar y ajustar servicios que ya existían y crear nuevos, mientras ampliaba la población y las asignaturas para apoyar.

-Fue pionero en el enfoque preventivo basado en alertas tempranas, sin descuidar apoyos remediales para los casos de estudiantes en franja crítica.

Hay razones para que se mantenga vigente e innovadora en 2021:

-Ajustes y nuevos servicios basados en el estado del arte del proceso enseñanza-aprendizaje; o en tecnología de punta aplicada a la educación (por ejemplo, inteligencia artificial para nivelatorios de cálculo personalizados).

-Ajustes (franja de riesgo) y nuevas poblaciones de interés (colectivos diversos) con base en estudios propios de deserción o necesidades que se hacen visibles a partir de proyectos institucionales (Uninorte Incluyente).

-Alineación entre sus estrategias y el sello institucional, (capacidad para aprender a aprender, competencias comunicativas, informacionales y tecnológicas, entre otras), porque éste responde a las características del profesional que se requiere hoy.

-Completo programa de capacitación de pares estudiantes que sigue los estándares de la CRLA (College Reading and Learning Association).

-Nuevos indicadores académicos institucionales (rezago, permanencia, cambio de programa, deserción anual) para enriquecer los análisis de fenómenos asociados al éxito académico.

-100% de servicios ofrecidos en modalidad remota tan pronto se dio la cuarentena en mayo de 2020, algunos de los cuales, seguirán ofreciéndose al retornar a la presencialidad.

-Nuevo sistema de valoración de logros basado en resultados de aprendizaje.

6. Divulgación de la Práctica

A nivel interno, los mecanismos para la divulgación de la práctica incluyen espacios de entrevistas del grupo de prensa, reuniones de planeación y autoevaluación estratégica institucional, el Boletín Estadístico Institucional, reuniones programadas con divisiones, departamentos y programas académicos, Informes de Acreditación (nacionales e internacionales), redes sociales y correos electrónicos, también la página web del Centro y el portal institucional de Inteligencia y Analítica de negocios (en construcción).

A nivel nacional e internacional, se han organizado sesiones de intercambio de experiencias presenciales y virtuales y en este marco nos hemos reunido con pares de la Universidad de los Andes, Javeriana, Industrial de Santander, Pontificia Bolivariana de Medellín, Minuto de Dios, Tecnológica de Bolívar, entre otras; y hemos recibido la visita de universidades de Ecuador, Chile y México.

Además, se ha participado en espacios de divulgación internacionales como:

Formación online para tutores en integridad académica por medio de análisis de casos

4to. Congreso Internacional de Asuntos Estudiantiles NASPA-LAC: Formación online y éxito estudiantil: pasado, presente y futuro, Brasil, 2021.

Dairo Cervantes

Formando formadores: Qué debe saber hacer un par estudiantil para ser un buen tutor

3er Congreso Internacional de Asuntos Estudiantiles NASPA-LAC, Tecnológico de Monterrey, Monterrey, 2019.

Dairo Cervantes

Experiencia del programa CREE en la Universidad del Norte

VI Encuentro Internacional Universitario, Inserción y Permanencia Estudiantil en la Educación Superior. Universidad Católica de Perú. Lima, Perú. 2019.

Gina Jiménez

Pares Estudiantiles, Permanencia y Éxito Académico: Experiencia de Mejoramiento de Indicadores Institucionales

Segundo Congreso Internacional de Asuntos Estudiantiles: Conocer y Valorar.

Student Affairs Administrators in Higher Education-NASPA, Santiago de Chile, Chile, 2018.

Gina Jiménez

7. Fuentes Complementarias

Esta Buena Práctica no posee fuentes complementarias.

Datos de Contacto

 Gina Jiménez Castilla

 ginaj@uninorte.edu.co

 5753509509 Ext. 3220

 <http://www.uninorte.edu.co/CREE>

 Universidad del Norte