

# VI Congreso Iberoamericano de Docencia Universitaria



La **opción** por la **interdisciplinariedad**.  
El **estudiante** como **protagonista**.

SIMPOSIO AUTOORGANIZADO

4, 5 y 6 de  
**noviembre**  
**2010** LIMA - PERÚ



PONTIFICIA  
**UNIVERSIDAD  
CATÓLICA**  
DEL PERÚ

[www.pucp.edu.pe/vicidu](http://www.pucp.edu.pe/vicidu)

# PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL PARA LOS ALUMNOS DE ESTUDIOS GENERALES CIENCIAS DE LA PUCP

Estela ASSUREIRA, Juana ASCENCIÓN, Wilmer ATOCHE, José HENOSTROZA, Raquel MALCA, Eduardo MASSONI, Adalberto MESTANZA, Juan RAMÍREZ, Vilma ULCO, Angelo VELARDE

Oficina de Orientación, Información y Apoyo al Estudiante - Estudios Generales Ciencias  
Pontificia Universidad Católica del Perú

## Resumen

*El programa de desarrollo integral surge como una respuesta al enfoque de nuestra universidad centrado en la persona y orientado a prevenir la deserción, el rezago, y a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes. En este artículo, se presenta un modelo de tutoría y asesoramiento para alumnos de nivel superior. Este modelo comprende un grupo de herramientas dedicadas al monitoreo del desempeño del alumno y a una orientación personalizada de este. Se describen las herramientas, dinámica de trabajo y conclusiones de los efectos del modelo durante sus años de aplicación.*

**Palabras Clave:** *Desarrollo integral, tutoría universitaria, acompañamiento, rendimiento académico*

## 1. MARCO DE REFERENCIA

La Pontificia Universidad Católica del Perú, fundada en 1917, es una institución privada que ofrece 44 especialidades, a través de 10 facultades y 2 unidades académicas; 64 maestrías y 10 doctorados, a través de la Escuela de Postgrado y la Escuela de Negocios (CETRUM Católica).

Desde 1970, existe en la Universidad los Estudios Generales, concebidos como una etapa de formación básica de los alumnos antes de acceder a las materias propias de cada facultad. En Estudios Generales Ciencias (EE. GG. CC.), los estudiantes adquieren una base cultural, tanto científica como humanística, que les brinda un espacio de reflexión para la adecuada elección vocacional.

Quienes han decidido estudiar las carreras de Ingeniería Civil, Ingeniería de Minas, Ingeniería de las Telecomunicaciones, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Mecatrónica, Matemáticas, Física y Química pasan sus primeros dos años en Estudios Generales Ciencias, luego de los cuales continúan sus estudios profesionales en la Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI). De entre todas estas carreras ofrecidas (ocho del área de ingeniería y tres de área de ciencias), las de mayor demanda en la actualidad son la carrera de Ingeniería Industrial, la de Ingeniería Informática y la de Ingeniería Civil.

Por su parte, el gobierno y dirección académica y administrativa de EE. GG. CC. está a cargo del Consejo y del Decano, quien lo preside. El Consejo está integrado por el Decano de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, siete profesores (elegidos por la Junta de Profesores), cuatro alumnos y el Jefe del Departamento Académico de Ciencias.

Dentro de esta facultad, se encuentra en funcionamiento, desde 1998, la Oficina de Orientación, Información y Apoyo al Estudiante (OOIA), que surgió como respuesta al enfoque de la Universidad centrada y orientada a prevenir la deserción, el rezago y a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

## 1.1 PROGRAMA CURRICULAR

La formación en Ciencias e Ingeniería comprende dos etapas: la primera, de una duración aproximada de cuatro semestres, transcurre en EE. GG. CC.; y la segunda, en la cual los estudiantes siguen cursos propios de la especialidad escogida en la Facultad de Ciencias e Ingeniería durante seis semestres.

El currículo en EE. GG. CC. es flexible, pues el estudiante está en la posibilidad de elegir su carga académica en función a los resultados obtenidos y a otras consideraciones personales. Esta es determinada, además, por el número de créditos en que se matricula (en promedio, 22 por semestre). Asimismo, en esta facultad, los alumnos llevan un conjunto de cursos comunes de matemáticas, física, química y humanidades que representan el 70% de los créditos; el resto está dividido entre los créditos correspondientes a cursos propios de su especialidad (22%) y a los cursos de orientación vocacional, desarrollo personal y otras actividades (8%).

Finalmente, el sistema de evaluación se da de forma permanente, de modo que le permite al docente seguir el rendimiento académico de sus alumnos. La evaluación se realiza a través de prácticas, sesiones de laboratorio y exámenes.

## 1.2 POBLACIÓN ESTUDIANTIL

### 1.2.1 Ingresantes

El ingreso de alumnos a EE. GG. CC. ocurre dos veces al año. En promedio, el 70% es admitido al inicio del año académico. Los canales por medio de los cuales pueden ser admitidos a esta Unidad Académica son diversos y están dirigidos tanto a alumnos escolares como a no escolares. Las cifras indican que el 63% de los alumnos admitidos son escolares —el 80% proviene de colegios particulares (50% particular laico y 30% particular religioso) y el porcentaje restante de nacionales—, tendencia que se ha mantenido en los últimos cinco años. Asimismo, el 30% de los alumnos admitidos han realizado sus estudios secundarios en el interior del país.

Algunas otras características relevantes y que también se han constituido como tendencias constantes en estos últimos años es la edad promedio de los ingresantes, la cual fluctúa entre los 16 y 20 años. Asimismo, el 80% del alumnado es de sexo masculino y el 73% de los padres poseen educación técnica o superior. Finalmente, más del 55% de alumnos cuenta con conocimientos sobre el manejo de procesador de textos, hoja de cálculo, entre otras herramientas informáticas, lo cual se ve facilitado por el hecho de que el 90% tiene acceso a una computadora en su domicilio.

### 1.2.2 Alumnado de EE. GG. CC.

El promedio de matriculados semestralmente en los últimos 5 años ha sido de 3 075 alumnos, lo que implica un incremento de 32% respecto al año 2005. De esta cifra, el 22% corresponde a alumnos ingresantes. Además, el 30% de los estudiantes está ubicado en la escala de pagos 2, tomando en cuenta que la 5 es la más alta y la 1 es la más baja.

El tiempo requerido para concluir EE. GG. CC. actualmente es de 5.6 semestres. Esta cifra ha ido mostrando un gradual descenso, pues en el año 1997 correspondía a 6.6; en el 2001, a 6.1; y en el 2005, a 5.8. La cantidad de alumnos que pasa a facultad anualmente alcanza la cifra aproximada de 700.

Finalmente, el 5% de los alumnos son eliminados por motivos académicos; esto es, por desaprobar un curso por tercera vez, por tener más de diez notas desaprobatorias o por no concluir los EE. GG. CC. en siete semestres.

Como puede apreciarse por las cifras anteriores, EE. GG. CC. tiene una población heterogénea a nivel académico cultural y socio-económico, con un importante porcentaje de alumnos que provienen de provincias, padres con formación técnica no universitaria y que demanda urgente asistencia de información y orientación.

## 2. MARCO TEÓRICO

La tutoría se considera un tema importante dentro de la docencia universitaria, pues la función del profesor no solo debería limitarse a lograr que sus estudiantes adquieran competencias para su formación profesional, sino también a guiarlos y acompañarlos en su desarrollo y bienestar personal.

Es así que la acción tutorial se constituye como una estrategia formativa, pues apunta a afianzar en el estudiante la autonomía en el aprendizaje, la madurez personal y vocacional; y a fortalecer la capacidad de tomar una postura ante problemas y situaciones cotidianas que requiera afrontar y resolver. En vista de ello, Álvarez Pérez [1] menciona que los procesos de orientación y tutoría se consideran uno de los indicadores de calidad de las instituciones de educación superior.

A continuación, se plantean algunas características básicas de la tutoría universitaria en base a lo señalado por Rodríguez Espinar [2]:

- La tutoría es una acción docente de orientación, dirigida a impulsar y facilitar el desarrollo integral del estudiante en sus diferentes dimensiones: intelectual, afectiva, personal y social.
- La tutoría contribuye a personalizar la educación universitaria. Se busca que cada estudiante madure, construya conocimientos y desarrolle actitudes de manera personal. Es decir, la acción tutorial aporta en la función que tiene la universidad de responder a las necesidades individuales de sus estudiantes.
- La tutoría canaliza y dinamiza las relaciones del alumnado con las diferentes instancias: administrativas, docentes-organizativas y de servicios. Favorece el acceso a los diferentes recursos curriculares y extracurriculares; por lo tanto, permite la adaptación y la integración activa del estudiante con su institución educativa.

De este modo, la tutoría universitaria, concebida desde una visión preventiva y educativa, tiene como objetivo principal acompañar al individuo en su proceso de madurez global; en este sentido, se busca que el estudiante sepa aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma.

Por ello mismo, la acción tutorial debe estructurarse de acuerdo a las características y necesidades de los estudiantes. Uno de los retos más importantes de la universidad, para lograr una educación de calidad, es responder frente a la diversidad, característica principal de sus estudiantes. Así, diferentes autores Díaz Allué [3]; Castellano y Sanz [4]; Martín, Moreno y Padilla [5]) han puesto de manifiesto algunas de las dificultades y necesidades que tienen los estudiantes al acceder a la vida universitaria:

- Proceden de marcos socioeconómicos y culturales muy diversos.
- No reconocen a la universidad como institución: sus requisitos, procesos administrativos, etc.
- Cuentan con un nivel de información pobre y superficial sobre sus opciones profesionales.
- Inician su etapa universitaria a diversas edades.
- Desconocen sus propios intereses y aptitudes.
- Presentan problemas de tipo personal, psicológico y social.
- No dominan las técnicas de trabajo intelectual que les permita afrontar con éxito los estudios superiores.

Del mismo modo, es necesario señalar los tres niveles de intervención que permiten determinar los alcances y límites de la acción tutorial, tomando en cuenta, para ello, lo planteado por Rodríguez Espinar [2]:

### **Nivel académico:**

Apunta a potenciar el desarrollo académico del alumno, fomentando en el estudiante la reflexión sobre su rol como universitario y su compromiso con sus responsabilidades académicas. Impulsa el comportamiento académico organizado y planificado.

### **Nivel profesional:**

Trata de promover en los alumnos un correcto planteamiento y revisión de su elección vocacional, con el fin de que logre tomar decisiones sin presiones ni falsas expectativas. Además, busca que tomen consciencia de la correspondencia entre su itinerario curricular y sus proyectos profesionales para facilitar la transición entre la universidad y el mundo del trabajo, así como el acceso a otros estudios y la formación continua.

### **Nivel de desarrollo personal:**

Está orientado a proporcionar al estudiante un espacio de autoconocimiento que contribuya a consolidar su identidad, a fortalecer sus recursos adaptativos, sus habilidades sociales y sus capacidades para participar de manera activa en los grupos, desde un enfoque de cooperación frente a su realidad social y de acuerdo a su proyecto de vida.

Álvarez Pérez [1], Rodríguez Espinar [2], entre otros, consideran conveniente que el tutor posea las siguientes características:

- Clara preocupación por la innovación docente.
- Firme compromiso para asumir la función tutorial.
- Disposición de ciertas habilidades sociales y de comunicación.
- Dedicación a su preparación como tutor.
- Actitud sincera y comprensiva de los problemas de los alumnos.
- Predisposición a trabajar en equipo con el resto de tutores.
- Respeto por los demás y tolerancia frente a la diversidad.
- Actitud crítica y constructiva en su relación con los estudiantes y con la institución educativa.

En síntesis, la tutoría universitaria propicia un espacio de encuentro en el que se pretende alcanzar un nivel de intercambio humano, con la finalidad de promover el crecimiento del estudiante en el proceso de concreción de sus metas.

## **3. MODELO OOIA**

### **3.1 MISIÓN**

La OOIA trabaja para mejorar las condiciones de aprendizaje y fomentar el desarrollo de valores, actitudes y hábitos que contribuyan a la formación integral, tanto profesional como humana, de los estudiantes de la Unidad Académica de EE. GG. CC. a través de actividades informativas, el desarrollo de programas educativos y el servicio de tutoría personalizado.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Elaborar el perfil del estudiante mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, la evaluación semestral de los resultados académicos y la opinión de los docentes respecto a la actitud de los estudiantes y su rendimiento académico

Diseñar y poner en marcha los programas de orientación y apoyo académico, vocacional y de integración con la Universidad

Establecer los mecanismos necesarios para el diseño y puesta en marcha de los programas de capacitación del personal docente que realizará las funciones de tutoría, así como la del personal de apoyo que realiza las labores de brindar información

Crear mecanismos de enlace con otras unidades de la Universidad como la Sección Deportes, el Servicio Médico, la Bolsa de Trabajo, etc., que permitan la oportuna atención de necesidades identificadas en el estudiante que escapan a los alcances de la OOIA

### 3.3 ORGANIZACIÓN

La conducción de la OOIA se encuentra a cargo de la Coordinadora General, quien es responsable del planeamiento, diseño y supervisión de los programas de apoyo que se ofrecen a los estudiantes, así como de la administración de los recursos.

El desarrollo de la labor tutorial y de los talleres es responsabilidad del Equipo Tutorial, cuerpo docente multidisciplinario que es capacitado continuamente.

Los tutores cumplen las siguientes funciones:

- Informar, orientar y guiar al estudiante sobre las normativas de la institución y aspectos curriculares.
- Asesoría sobre temas de administración efectiva del tiempo, elaboración de horarios de estudio y el manejo de técnicas de estudio
- Brindar soporte tanto en cuestiones personales, como situaciones de desanimo y de confusión sobre la carrera
- Brindar información y orientación relacionada con la especialidad escogida.
- Realizar la labor de seguimiento y evaluación del desempeño académico de los estudiantes, a fin de evaluar para cada caso particular, los avances logrados y en base a ellos realizar la adecuación del plan de aprendizaje y desarrollo personal.

En las acciones de apoyo en charlas y talleres, así como en la atención en los módulos informativos participan alumnos de últimos ciclos de la Facultad de Ciencias e Ingeniería.

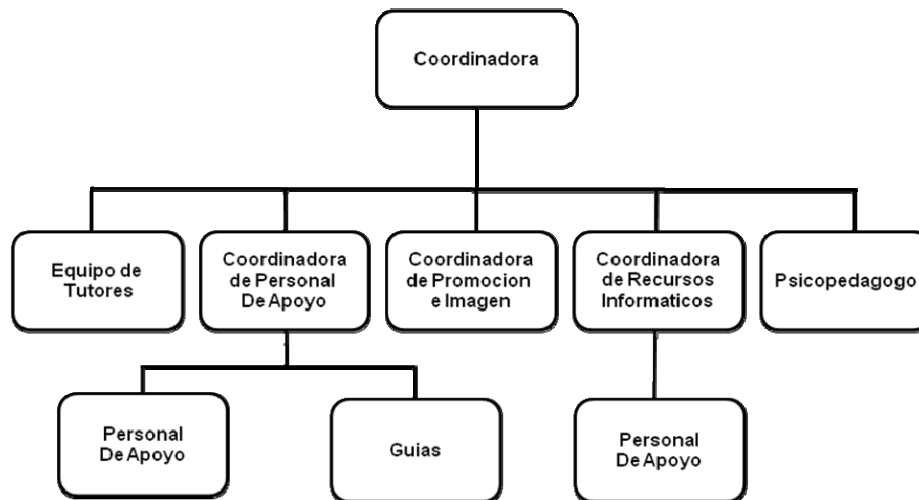


Fig.1

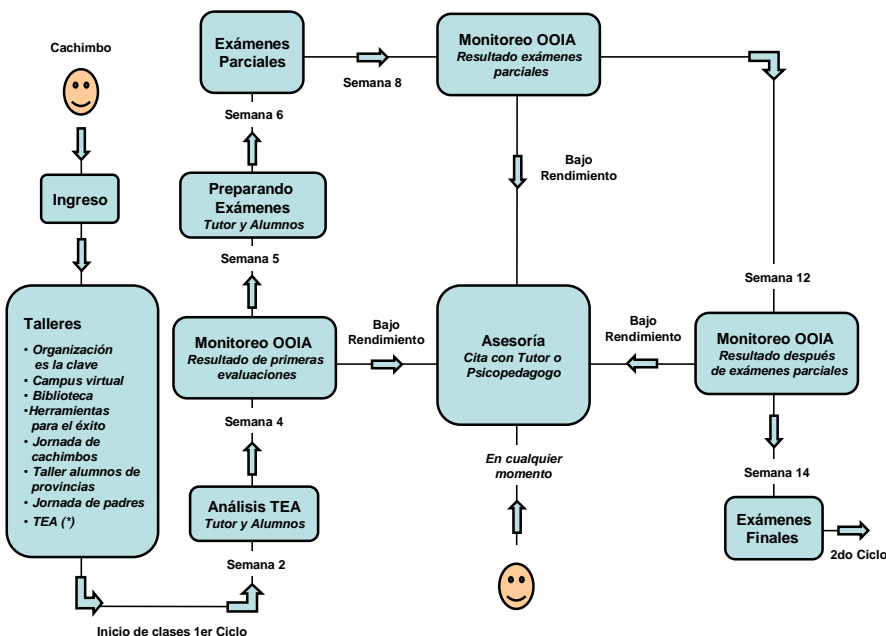
### 4. METODOLOGÍA

La OOIA realiza su labor de asesoría e información al estudiante en forma permanente, no solo durante los semestres académicos, sino también al comienzo y término de estos. Las diferentes actividades que se describen explícitamente en la sección 5 se coordinan con los alumnos y padres mediante correos electrónicos, vía telefónica, folletos e información brindada en los módulos de atención de la OOIA.

A continuación, se presenta la dinámica de la metodología mediante dos diagramas de flujo: elaborado para un alumno que realiza su primer ciclo en la universidad (ver Figura2) y el otro en el cual el alumno ha cursado al menos un ciclo en EE. GG. CC. (Ver Figura 3)

#### 4.1 DIAGRAMA DE FLUJO ALUMNO CACHIMBO

Como puede apreciarse en la Figura 2, después de su ingreso a la universidad, el cachimbo participa en varios talleres cuyos objetivos son los siguientes: (a) informar sobre los servicios otorgados por la universidad, como bibliotecas, Banco del libro, ambientes de estudio, cuenta electrónica (Campus virtual en Intranet), horarios y tipo de evaluaciones; (b) explicar el reglamento de EE. GG. CC. que trazan las conductas de comportamiento aceptadas dentro del campus y los requisitos académicos para permanecer en esta Unidad; y (c) analizar sus actitudes académicas como organización, métodos de estudio y metas para su vida futura.



**Fig. 2.** Flujo temporal de un alumno que inicia sus estudios en EE. GG. CC. (Cachimbo). Se muestran los talleres y monitoreo realizado por la OOIA desde que ingresa hasta el final del primer ciclo de estudio. (\*Test de Estrategias de Aprendizaje)

Luego del inicio de clases, se realiza la primera reunión de los alumnos con su tutor para reflexionar sobre los resultados del TEA y persuadir al alumno a tomar medidas correctivas.

En términos generales, el sistema de evaluación en EE. GG. CC. se realiza a través de cuatro prácticas en donde se mide, en forma parcial, el aprendizaje de los temas del curso. Los resultados de las dos primeras prácticas se encuentran disponibles después de la quinta semana del semestre académico y los de la tercera y cuarta pueden verse a partir de la doceava semana. Además, existen dos exámenes (parcial y final) que se toman después de la segunda y cuarta práctica, respectivamente.

En función a lo descrito anteriormente, la OOIA planifica tres monitoreos de los alumnos durante el ciclo: estos permiten clasificar a los alumnos dentro de un rendimiento normal o uno deficiente. Los alumnos de bajo rendimiento son citados por su tutor o psicopedagogo.

Además de esto, antes de los exámenes parciales, se lleva a cabo un taller adicional solo para cachimbos, en el cual se les informa cómo prepararse y afrontar un examen exitosamente.

#### 4.2 DIAGRAMA DE FLUJO ALUMNO NO CACHIMBO

Una vez terminado el primer ciclo y antes del inicio de clases, los alumnos participan un Taller de Matrícula, en el cual se los capacita en el proceso de matrícula e inscripción, tomando en cuenta

los resultados del semestre anterior. En este taller, los alumnos deben decidir el número y tipo de cursos que llevarán, dependiendo de su rendimiento académico y estado financiero.

Al igual que el diagrama de flujo del cachimbo, los no cachimbos son sometidos a tres monitoreos por parte de la OOIA, de modo que sean citados los de bajo rendimiento para ser derivados a un tutor o psicopedagogo, ver figura 3.

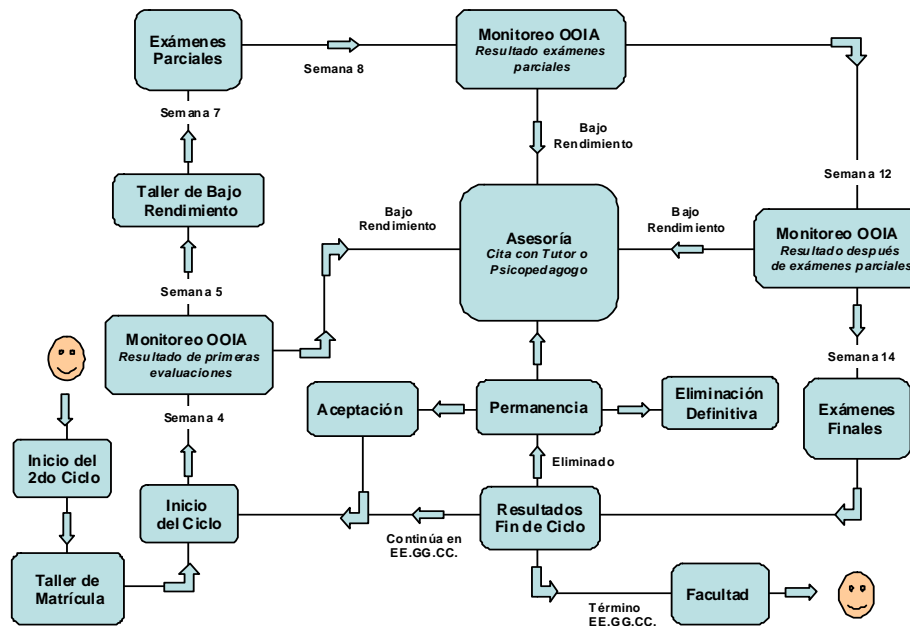


Fig. 3. Flujo temporal de un alumno regular que ya ha realizado su primer ciclo en EE. GG. CC. (No Cachimbo). Se muestran los talleres y monitoreo realizados por la OOIA hasta que ingresa a su facultad o es eliminado en EE. GG. CC.

Para alumnos que están en riesgo de eliminación (es decir, que llevan un curso por tercera vez, que no han podido terminar en siete semestres o que tienen un elevado número de desaprobados) existe un taller extra, antes de los exámenes parciales, para analizar una vez más los motivos de su desempeño académico.

Dependiendo de los resultados obtenidos al término del ciclo académico, un alumno tiene tres posibilidades: matricularse en el próximo semestre de EE. GG. CC., pasar a facultad o ser eliminado de la universidad. En caso de ser eliminado, la OOIA sigue con su labor de asesoría, ya sea para desarrollar su proceso de permanencia u orientarlo sobre otras posibilidades en su vida futura.

### 4.3 PROGRAMAS

Los dos grupos de programas que se presentan a continuación responden a los objetivos estratégicos de la OOIA:

- Programas de información y orientación
- Programas de apoyo y acompañamiento

#### 4.3.1 PROGRAMAS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Los programas de información y orientación desarrollados en la OOIA son los siguientes:

- Programa "Introducción a la vida universitaria"



Este programa busca facilitar la inserción y adaptación a la vida universitaria de los alumnos ingresantes, brindándoles información, herramientas y conocimientos, y motivando actitudes necesarias para enfrentar, con mayor efectividad, los desafíos académicos de la enseñanza universitaria.

Comprende la realización de reuniones informativas, así como charlas y talleres teórico-prácticos, en los cuales participan autoridades, profesores y tutores de Estudios Generales Ciencias.

- Programa “Preparando mi matrícula: información”

Este programa está dirigido a los alumnos que han cursado más de un semestre académico; y tiene por objetivo brindar información sobre los planes de estudio, horarios y trámites requeridos.

Además, comprende la realización de los talleres teórico-prácticos sobre el proceso de matrícula y el servicio de atención permanente en módulos informativos sobre trámites y cronograma de actividades.

- Programa “Formación para la vida”

Este programa de apoyo busca que los estudiantes no solo tomen contacto con las actividades académicas propias del quehacer universitario, sino que, además, tengan presente, a través de las herramientas de difusión que dispone la OOIA, actividades complementarias que los formen de manera integral, por ejemplo a través de actividades deportivas, culturales, sociales, entre otras.

- Programa “Descubriendo mi carrera: información”

Este programa incluye una estrategia de difusión de las actividades que realizan las diversas carreras de ciencias e ingeniería, a través de charlas, ferias de proyectos, videos, talleres, folletos y los paneles informativos de la OOIA sobre el quehacer de las carreras. De esta forma, se le facilita al estudiante el tomar o clarificar una decisión acertada en cuanto a su vocación. Este programa trabaja, además, en coordinación con el Departamento Psicopedagógico de la Universidad para acceder a evaluaciones vocacionales.

Estos programas incluyen actividades o tareas calendarizadas, como se detalla a continuación:

<b>Programas</b>	<b>Actividades</b>
Programa “Introducción a la vida universitaria”	Taller de Campus Virtual
	Taller de Habilidades Informativas
	Taller de Biblioteca
	Taller de Reglamentos y Normas Vigentes
	Taller de Ética Universitaria
	Taller: Organización es la Clave
Programa “Preparando mi matrícula”	Jornada del Cachimbo
	Taller de Matrícula
Programa “Formación para la vida”	Atención en módulo
	Charlas culturales y publicación de periódico “Novedades OOIA”

	Charlas de Orientación vocacional
Programa "Descubriendo mi carrera"	Charla de procedimientos de cambio de especialidad o unidad
	Videos vocacionales
	Exhibición de proyectos vocacionales

---

Tabla 1

#### 4.3.2 PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO

Los programas de acompañamiento desarrollados en la OOIA son los siguientes:

- Programa "Apoyo universitario"

Este programa brinda apoyo personalizado al estudiante universitario como respuesta a sus necesidades particulares, a través de entrevistas previamente acordadas durante el semestre.

La oficina de recursos informáticos de la OOIA realiza una labor de seguimiento y evaluación del desempeño académico de los estudiantes de EE. GG. CC. Se identifica a los que tengan bajo rendimiento y se los convoca a talleres y charlas ilustrativas con la finalidad de revertir su situación y que, voluntariamente, soliciten una entrevista con los profesores orientadores.

En situaciones donde los tutores identifican (a partir de la charla con el alumno) factores de índole emocional que influyen negativamente en su rendimiento, se le sugiere pedir una cita voluntaria de **Atención Psicopedagógica** de la OOIA. A través de esta reunión, se logra una visión más amplia de la problemática del alumno y de la forma en que se le puede ayudar. En algunos casos, por ejemplo, el alumno es informado de las actividades de la Oficina de Servicios Psicopedagógicos de la Universidad, de modo que pueda recomendársele la inserción en alguna de ellas.

- Programa "Preparando mi matrícula: acompañamiento"

Este programa está dirigido a los alumnos que han cursado más de un semestre académico y tiene como objetivo que el alumno reflexione sobre sus resultados y los factores que pudieron afectar su desempeño. Así también, apoyarlos en la elaboración de su propio plan semestral de estudios, sobre la base de sus resultados anteriores, sus expectativas y posibilidades personales.

- Programa "Te apoyamos a avanzar"

Está dirigido especialmente a los estudiantes que han tenido un bajo rendimiento académico durante el semestre anterior. Entre sus objetivos está el identificar y analizar los factores que influyen negativamente en el rendimiento de los estudiantes y elaborar líneas de acción para facilitar el aprendizaje y lograr una mejora significativa en los resultados académicos y de desarrollo personal.

- Programa "Descubriendo mi carrera: acompañamiento"

Este programa está dirigido a los alumnos que han cursado más de un semestre académico. A través de este, se busca guiar al estudiante hacia el conocimiento de sus propias habilidades y limitaciones, acompañarlos en la reafirmación o cambio de la especialidad elegida, por medio del análisis de los "pros" y "contras" que conllevan toda decisión.

- Programa "Estimulo al buen rendimiento"

Se realiza semestralmente y tiene como objetivo estimular la búsqueda de la excelencia académica a través del reconocimiento público de los alumnos que alcanzaron los más altos promedios durante el semestre. Comprende una ceremonia de premiación, en la cual

se hace entrega de diplomas y trofeos. En ella, participan autoridades, profesores y estudiantes de la unidad académica, así como los familiares de los alumnos premiados. Además, se publica un panel con la fotografía y datos de los alumnos premiados.

- Programa “Un trabajo en equipo”

Este programa tiene como objetivo brindar soporte a los padres de familia en la tarea de formación de sus hijos para lo cual realiza jornadas informativas y entrevistas de orientación.

Estos programas incluyen actividades o tareas calendarizadas:

<b>Programas</b>	<b>Actividades</b>
Apoyo universitario	Entrevistas previamente acordadas de tipo académico, vocacional y personal Atención psicopedagógica según el caso
Preparando mi matrícula: acompañamiento	Entrevistas acerca de la matrícula siguiente
Te apoyamos a avanzar	Entrevistas con estudiantes de bajo rendimiento académico
Descubriendo mi carrera: acompañamiento	Entrevistas con estudiantes sobre aspectos vocacionales
Estimulo al buen rendimiento	Ceremonia de premiación a la excelencia académica
Un trabajo en equipo	Jornada informativa y entrevistas de orientación a padres

*Tabla 2*

## 5. HERRAMIENTAS DE SOPORTE

Con la finalidad de sistematizar el proceso de atención, se han desarrollado dos herramientas: el Sistema de Información y el Expediente del alumno, las cuales serán descritas a continuación.

### 5.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE APOYO PARA LA TUTORÍA

A través del procesamiento de información, se crea valor, en especial si se trata de una unidad como la OOIA que ofrece diversos servicios de apoyo y acompañamiento a los estudiantes de la Unidad.

Por ello, hace varios años, se planificó la creación del Sistema de Información de apoyo para la tutoría (SIS-OOIA), como un conjunto de elementos que facilitarían la administración, el procesamiento, el transporte y la distribución de la información dentro de la OOIA.

El alcance del término "SIS-OOIA", en términos prácticos, ha ido variando notablemente desde que fue concebido hasta la fecha, en función a las nuevas necesidades presentadas. Esa posibilidad de adaptación se debe a la estructura de base sobre la que se sostiene. Actualmente, el sistema abarca lo siguiente:

- Un sistema para atención en módulo
- Una base de datos de los alumnos de la unidad
- Un expediente electrónico del alumno (herramienta que integra todos los datos del alumno)

A continuación, se describe brevemente cada uno de los subsistemas antes mencionados.

A. Sistema de atención en módulo

Esta opción permite administrar las citas de los alumnos y/o padres de familia para la atención personalizada que ofrecen los tutores.

B. Base de datos alumnos

Este subsistema contiene lo siguiente:

- Información demográfica de los estudiantes
- Información sobre su desempeño académico
- Información de la participación del estudiante en actividades de orientación vocacional
- Información sobre su participación en los diversos talleres de capacitación y charlas informativas correspondientes al semestre de ingreso
- Información de la atención tutorial personalizada
- Citaciones
- Reconocimientos
- Participación en actividades extracurriculares

C. Expediente electrónico

Presenta la información del alumno, la cual se ha recopilado a partir de la información consignada en la base de datos. Existen tres niveles de consulta (personal administrativo, tutores y autoridades). Esta diferenciación es indispensable debido al nivel de confidencialidad con el cual se realiza la labor tutorial.

## 5.2 EXPEDIENTE DEL ALUMNO

El expediente del alumno es una herramienta de apoyo importante a la labor tutorial que le brinda la OOIA a cada uno de los estudiantes.

Este documento contiene información, tanto académica como personal, de cada uno de los alumnos que acude a la oficina, la misma que es manejada con suma confidencialidad.

El expediente está constituido por un conjunto de documentos que han ido modificándose de acuerdo a las nuevas necesidades que se le han presentado al tutoriado.

Actualmente, el expediente del alumno contiene:

- Ficha de datos
- Plan de estudios
- Consolidado histórico de notas
- Informe académico
- Citaciones
- Registro de atención tutorial
- Resultado de los diversos test que se les aplica (Reglamentos y Normas, Recursos informáticos, etc.)
- Participación en eventos del programa “Introducción a la Vida Universitaria”

A continuación, se describen brevemente los diversos componentes del expediente del alumno:

### *5.2.1 Ficha de datos*

Cada alumno, al momento de ingresar a EE. GG. CC., debe llenar esta ficha. La información que este proporciona es referente a sus datos personales, su historia académica, sus hábitos de estudio, sus preferencias. Ello permite poder elaborar un perfil inicial del alumno que ingresa a esta Unidad.

### *5.2.2 Plan de estudios*

Contiene la relación de cursos que el alumno deberá llevar durante su permanencia en EE. GG. CC. de acuerdo a la carrera elegida. En ella, semestre a semestre, se va registrando el estado de avance del alumno; es decir, qué cursos del plan lleva aprobados.

### *5.2.3 Consolidado histórico de notas*

Registra las notas finales obtenidas en cada curso, semestre por semestre, así como el número de veces que llevó el curso, el número de créditos matriculados, el número de créditos aprobados, el promedio del ciclo y el promedio general.

### *5.2.4 Informe académico*

Este documento, que se actualiza semestre a semestre, contiene información académica del alumno como su promedio general ponderado, su promedio general de los cursos aprobados, el número de semestres matriculados, su orden de mérito general, su orden de mérito en la especialidad a la que pertenece, el número de créditos matriculados y aprobados, así como la cantidad de cursos que lleva aprobados por primera, segunda, tercera o cuarta vez.

### *5.2.5 Citaciones*

Se tiene un registro de todas las citaciones enviadas al alumno durante su permanencia en EE. GG. CC., por parte de la OOIA.

### *5.2.6 Registro de atención tutorial*

Cuando un alumno recibe atención en la OOIA, por parte de alguno de los profesores orientadores o la psicóloga, se genera una ficha de registro de la atención. Los datos que ella contiene corresponden a la fecha de la entrevista, al orientador que lo atendió, al tipo de alumno (cachimbo o no), al motivo de la atención, al código del motivo de la atención y a las conclusiones o acuerdos a los que se llegó con el alumno al final de la atención.

### *5.2.7 Participación en eventos del programa de “Introducción a la Vida Universitaria”*

En la semana previa al inicio del semestre académico, los alumnos que ingresan a EE. GG. CC. participan de las diversas actividades que conforman el programa de Introducción a la Vida Universitaria. Este programa consiste de un conjunto de talleres en los que no solo participan los alumnos, sino también sus padres. Entre las actividades que se realizan se encuentra el Taller de reglamentos, el Taller de ética, el taller “Organización es la clave”, la Jornada de Padres, entre otros. Se lleva un registro de la asistencia del alumno a cada uno de estos eventos.

## **6. RESULTADOS**

A continuación se presentan algunos resultados relacionados al modelo OOIA

## 6.1 COEFICIENTE DE RENDIMIENTO ACADÉMICO

El coeficiente de rendimiento académico es un factor que clasifica a los alumnos por rendimiento académico, y se determina mediante la ecuación

$$CRA = PR \left( \frac{CHA}{CHM} \right) \left( \frac{CHA}{S} \right) \quad (1)$$

PR promedio general

CHM créditos históricos matriculados

CHA créditos históricos aprobados

S número de semestres

Considerando que el máximo obtenible es de 440, los alumnos se clasificaron en 4 rangos:

CALIFICACIÓN	RANGO
RIESGO	0 a 100
INFERIOR	101 a 200
MEDIO	201 a 300
SUPERIOR	301 a 440

Tabla 3

En la siguiente figura se muestra la evolución de la distribución porcentual del Coeficiente de Rendimiento Académico (CRA) obtenido por los alumnos de EEGGCC en el periodo 1998-2 al 2010-1. Los alumnos que son eliminados por motivos académicos suelen estar ubicados en el rango de 0-100.

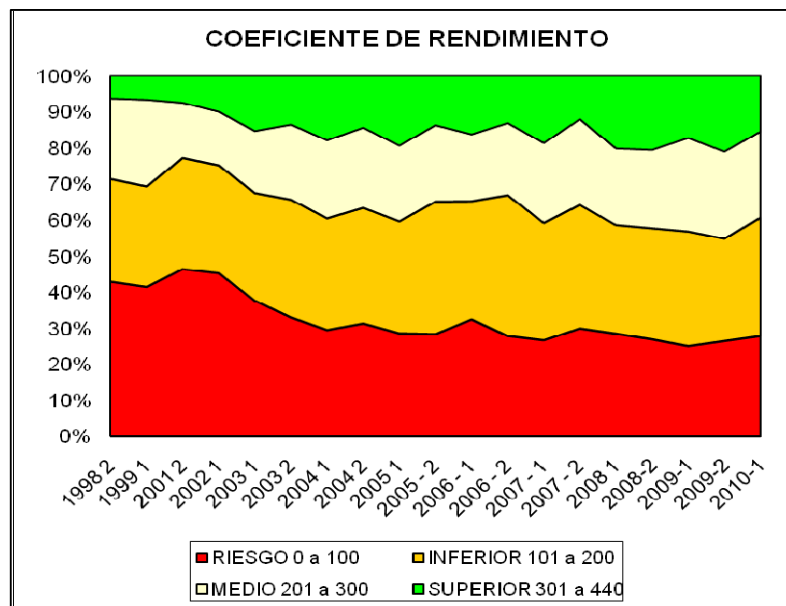


Fig. 4, [6]

En las figuras 5 y 6 se muestra el promedio del CRA de los alumnos citados por bajo rendimiento académico cachimbos y no cachimbos. Los alumnos se han dividido como alumnos que asistieron o no a su cita con el tutor o psicopedagogo. Se puede observar que los resultados de su rendimiento académico, en el caso de cachimbos y no cachimbos son mayores si asistieron a sus citas. Cabe resaltar que este efecto, es mayor para los cachimbos. En el caso de los cachimbos, el promedio del CRA de los alumnos que asistieron es 32% mayor de los que no asistieron, mientras que en el caso de los no Cachimbos es solo del 18%.

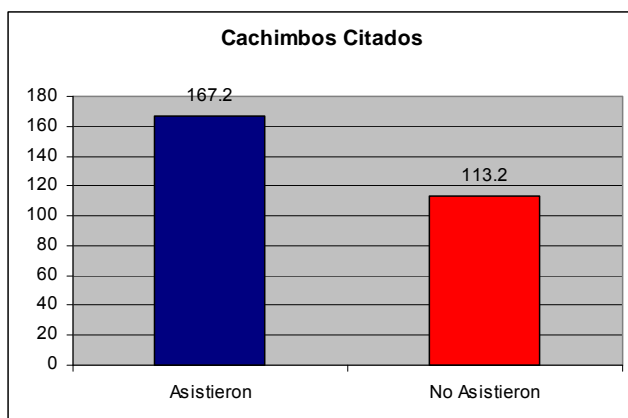


Fig. 5, [6]

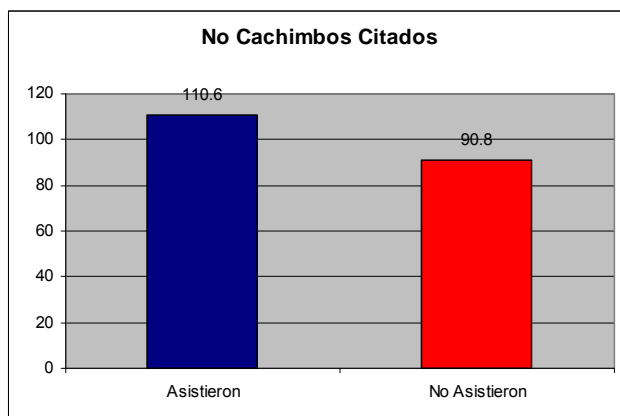


Fig. 6, [6]

## 6.2 MOTIVOS DE ATENCIÓN

Se ha clasificado los motivos de atención en las entrevistas alumno-tutor en cuatro categorías:

- Académica, corresponde a los temas relacionados con la elaboración de horario de estudio, estrategias de estudio, análisis de resultados parciales y finales entre otros.
- Reglamentaria, en las cuales se resuelven consultas sobre la interpretación e implicancia del reglamento académico y/o disciplinario
- Vocacionales están vinculadas sobre campo de desempeño laboral, consolidación de proyectos personales, proceso de toma de decisiones vocacionales, principalmente.
- Personales corresponden a consultas sobre diversos problemas familiares, de pareja, de salud, stress.

Cuando un alumno recibe atención en la OOIA, por alguno de los profesores orientadores o el psicopedagogo, se registra y clasifica el motivo de atención según se ha descrito anteriormente. Los resultados correspondientes al periodo 2005 al 2010 se indican en la tabla.

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010*
	Atenciones					
Académico	1142	1553	953	1293	1927	510
Reglamentos	0	1	98	133	182	147
Vocacionales	0	0	32	48	42	19
Personales	0	0	134	170	128	62
TOTAL	1142	1554	1217	1644	2279	738

Tabla 4, [6]

(\*) cifras correspondientes al periodo enero -julio del 2010.

### 6.3 PROMEDIO DE SEMESTRES

La figura muestra la evolución histórica del tiempo de permanencia promedio de un alumno en EEGCC.

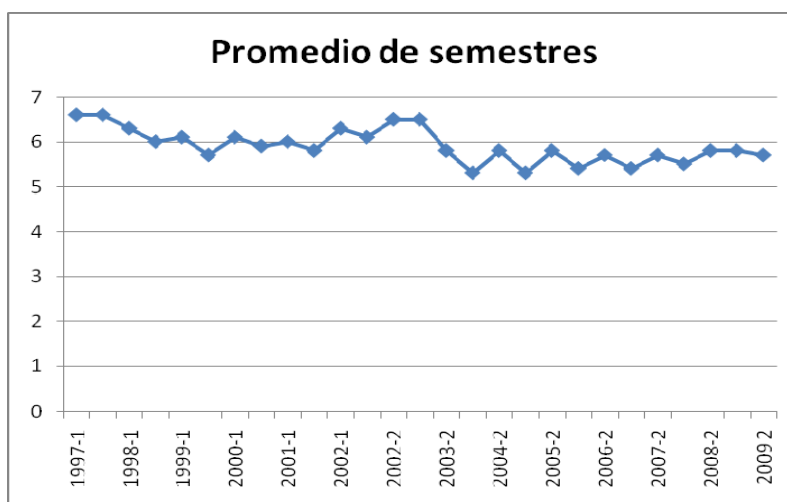


Fig. 7

## 7. CONCLUSIONES

- EE. GG. CC. tiene una población estudiantil heterogénea no solo en el aspecto académico, sino también en lo cultural, psicológico, socioeconómico y demográfico.
- La participación en talleres y charlas de la OOIA, entre los años 2006 a 2009, se mantiene en un promedio de 9 000 alumnos y se estima que se incrementará significativamente al final del 2010. Alrededor del 65% de estas participaciones corresponde a alumnos ingresantes.
- Con relación al coeficiente de rendimiento (CRA), el porcentaje de alumnos en riesgo (CRA menor a 100) se redujo del 40% a menos del 30 % en el periodo que va del año 2000 a la actualidad. Por otro lado, los alumnos de rendimiento superior (CRA mayor a 300) se incrementó del 5% al 15% en el mismo periodo de tiempo.
- Existe una relación directa entre el coeficiente de rendimiento (CRA) de los alumnos que asistieron regularmente a la OOIA y los que no asistieron: el coeficiente de los asistentes es mayor, tanto en alumnos regulares como en los de bajo rendimiento.
- El modelo OOIA aplicado a EE. GG. CC. ha tenido un impacto positivo en el número de semestres de que un alumno permanece antes de concluir los cuatro primeros semestres de la carrera. En 1997, cuando se inició el programa, el promedio era de 6,6 semestres; en el 2001, de 6,1 semestres; en el 2005, de 5,8 semestres; y, actualmente, de 5,6 semestres.



- Las herramientas de soporte (el sistema de información y el expediente del alumno), desarrolladas en la OOIA, son importantes, ya que facilitan la atención personalizada del alumno y permite elaborar reportes por grupos de alumnos con perfiles similares.
- El modelo OOIA tiene una percepción real del estudiante y podría replicarse en entidades o unidades de educación superior similares del país (Perú).
- El modelo tiene carácter preventivo y contribuye a que el estudiante asuma, de modo significativo, su vida universitaria, personal, social, en torno a un proyecto de vida integral.

## 8. REFERENCIAS

- [1] ÁLVAREZ, P. "La función tutorial en la universidad: una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza". Madrid: EOS, 2002.
- [2] RODRIGUEZ, S. Manual de tutoría universitaria: recursos para la acción. Barcelona: Octaedro, 2004.
- [3] DÍAZ ALLUÉ, M. "La orientación universitaria ante la problemática académica y profesional del estudiante". Madrid: Narcea, 1989.
- [4] CASTELLANO, F. "Un análisis de necesidades entre estudiantes de la universidad de Granada para la elaboración de un programa de orientación educativa". *Revista de investigación educativa*, Vol. 8 N° 16, 2009, pp. 149-155.
- [5] MARTIN, M. "La orientación para el acceso a la Universidad: análisis de las necesidades expresadas por una muestra de estudiantes de nuevo ingreso". *Revista española de orientación y psicopedagogía*, Vol. 9, N°16, 1998, pp. 257-271.
- [6] PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, archivo interno OOIA.