

Ejes Temático IV: Estudios comparados institucionales

Palabras clave: tutoría, ingresantes, readmisión, motivacional, desgranamiento

TUTORIAS MOTIVACIONALES PARA ALUMNOS INGRESANTES Y PARA ALUMNOS READMITIDOS A LA FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

Tamara Zaobornyj¹, Graciela Alvarez², Ignacio Idoyaga², Marcela Radice³

1. Coordinación sistema de tutorías, Facultad de Farmacia y Bioquímica, Universidad de Buenos Aires, Argentina. tamaraz@ffyb.uba.ar; 2. Secretaria de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil, Facultad de Farmacia y Bioquímica, Universidad de Buenos Aires, Argentina. graciela-alvarez@live.com.ar, iidoyaga@ffyb.uba.ar; 3. Secretaría Académica, Facultad de Farmacia y Bioquímica, Universidad de Buenos Aires, Argentina. mradice@ffyb.uba.ar.

Introducción:

La Universidad hoy se enfrenta a nuevos desafíos ya que desde su creación el mundo en su totalidad ha sufrido innumerables cambios, con ellos nuevas formas de existencia. La nueva realidad nos plantea la tarea de tener que repensar el concepto de educación, la forma de transmitir el conocimiento ya no es la misma, los avances tecnológicos nos permiten ahora por ejemplo tener toda la información del mundo a solo una tecla de distancia. Por lo tanto la forma de trasmisión ya no es la misma, lo que significa necesariamente un reacomodamiento y pensar un rol distinto del docente, como así también del alumno, y porque no la necesidad de un nuevo actor: el tutor.

Siguiendo esta línea de pensamiento, es necesario detenernos por un momento para pensar cuáles son esos cambios sociales que indudablemente impactan en nuestra labor como educadores. Sabemos que para entender una época, hay que entender que cambios culturales, filosóficos, sociológicos, se fueron dando, que van a determinar formas de existencia. Tomaremos como referencia el texto de Lipotezki *La era del Vacío*, para señalar las características del nuevo escenario social, denominado posmoderno. Como sociedad pos moderna nos referimos a la sociedad occidental del siglo XX, tomando como punto de partida los principios de la década del 70. El siglo XX se caracteriza por la globalización, el desarrollo tecnológico, el avance de la ciencia, los cambios en los modos de comunicación, y el consumismo, entre otras. Lipovezky hace referencia a la sociedad posmoderna señalando que se trata de un proceso que está en curso, y que tiene una lógica nueva, la cual denomina como proceso de personalización, como un nuevo tipo de organización y control social, las principales características que señala son:

- Ruptura de la socialización basada en la disciplina. El orden se basaba en reglas uniformes, donde no había lugar para las singularidades. El nuevo escenario nos muestra una cultura centrada en la expansión subjetiva.
- La nueva sociedad se basa en la información y en la estimulación de las necesidades, posibilitada por la gran oferta consumista.
- Mayor acentuación en el factor humano, en lo subjetivo, dando lugar a la figura del Narciso.
- Se prioriza las elecciones privadas por encima del bien común; el sujeto no es el que se adapta a las instituciones por el contrario, estas se modelan de acuerdo a los deseos y necesidades de los sujetos.
- Se acentúa el deseo estimulado por la seducción en todas las escalas, se ofrecen nuevos productos que prometen soluciones rápidas y ambiciosas.
- Los valores hedonistas, parecen ser el único fin; se busca solo el placer.
- Respeto por las diferencias, lo que hace que crezca la diversificación; se legitiman todos los modos de vida; así cada uno es libre de buscar su propia identidad.
- Acento en la liberación personal, se busca la realización personal.
- Búsqueda de calidad de vida.
- Psicologismo, búsqueda del autoconocimiento y realización personal, es así que proliferan los ámbitos psi.
- Descompromiso emocional, apatía, indiferencia.
- Lo que importa es el presente, el aquí y ahora, lo cual trae aparejado una pérdida de la continuidad histórica, no importa ni el pasado, ni el futuro.

A su vez Lipovetsky contrapone estos nuevos valores a los de la sociedad moderna, la cual describe como una sociedad conquistadora, idealista, que creía en el futuro, en la ciencia, en el esfuerzo, en el trabajo. Donde había un orden disciplinar; la ley ocupaba un lugar central, actuando la prohibición y la represión como modalidades que regulaban la sociedad. “El ideal moderno de subordinación de lo individual a las reglas racionales colectivas ha sido pulverizado, el proceso de personalización ha promovido y encarnado un valor fundamental, el de la realización personal, el respeto a la singularidad subjetiva”.

El cambio progresivo va de una época disciplinaria, coercitiva a una época donde se da lugar a la comunicación; las prohibiciones son reemplazadas por la libertad de elegir cada uno lo propio en

base a su subjetividad y priorizando siempre la búsqueda del placer. Se busca la realización de los deseos. El individualismo es el nuevo estado de esta sociedad. La sociedad posmoderna incita al consumo, al autoservicio; la seducción será el principio que organiza esta sociedad. En todos los planos vemos como el proceso de personalización va flexibilizando las viejas estructuras. Los trabajos, la medicina, el deporte, los ámbitos psi, todos centrados en buscar el bienestar individual, abriendo el abanico de posibilidades donde cada sujeto pueda conectarse con su subjetividad, su libertad, deseos, buscando la autonomía personal. Las grandes instituciones como la familia y la iglesia han dejado de tener peso, los valores se han vaciado de sentido. Paralelamente se da un crecimiento de la indiferencia, de la apatía. A medida que el proceso de personalización crece podemos hablar de una acentuación del Narcisismo, el individualismo despojado de los valores sociales.

Lipovetsky señala una hiperinversión en el yo; el sujeto está solo centrado en sí mismo en su realización personal, junto a una banalización de lo social. Época del vacío, de sujetos que sienten desapego, vacío interior, malestares difusos, estados que caracterizan los trastornos narcisitas, nueva clasificación psiquiátrica que deja de lado las neurosis clásicas. No hay síntomas claros, pero si una constante que es el sentimiento de vacío. Es desde este nuevo escenario que debemos pensar el rol que debe asumir la Universidad, los cambios que debe afrontar.

A pesar de los cambios mencionados, la Universidad como institución se ha mantenido relativamente estable durante los últimos siglos. Es por ello, que hoy, en este nuevo contexto, las instituciones de educación superior están fuertemente cuestionadas y forzadas a adaptarse a los cambios sociales que se producen muy rápidamente (Beede y Burnett, 1999). Básicamente el reto consiste en pasar de una enseñanza tradicional, donde el alumno era un sujeto pasivo a una enseñanza que comprenda y responda a las necesidades de los estudiantes (Sanz Oro, 2005).

Es importante mencionar que la Universidad se presenta como un sistema complejo. La Universidad de Buenos Aires (UBA) al ser una de las primeras universidades de la Argentina, adquirió con el tiempo la característica de ser masiva y heterogénea. Enfrenta hoy, el desafío de minimizar la deserción para evitar el desgranamiento; tarea que requiere de las instituciones no sólo perfiles inclusivos sino estrategias planificadas.

Los sujetos que hoy emprenden el camino universitario no son los mismos que antes, tienen otros valores, ideales, formas de afrontar la realidad. El sujeto de hoy preso del sentimiento de Vacío, como señala Lipovetsky, es un sujeto centrado en sí mismo, que no mira hacia el futuro, solo el presente, le cuesta mucho adaptarse al entorno, y en muchos casos asumir la responsabilidad que

implica elegir una carrera universitaria. Es por ello mismo que este nuevo sujeto no encaja en el rol clásico del “alumno”, de ello podemos dar cuenta por la gran deserción universitaria.

Otro factor, a tener en cuenta tiene que ver con el sustancial cambio en la composición del estudiantado en los últimos 30 años. Encontramos estudiantes de diversas etnias, estudiantes a tiempo parcial, de variadas edades, de diferentes lugares de residencia, estudiantes con diversas discapacidades, con déficit de estrategias de aprendizaje, estudiantes internacionales, procedentes de minorías, solo por mencionar algunos.

Pero estos son sólo algunos de los cambios en la población que asiste a la universidad, ya hace casi quince años que Upcraft y Stephens (2000) identificaron otros. Hoy, nos encontramos con:

- Actitudes y valores cambiantes.
- Dinámicas familiares cambiantes. Distintas situaciones que inciden en el aprendizaje de los estudiantes.
- Cambios en la salud física y mental. Existe un aumento de trastornos de ansiedad, violencia, depresión, drogas y trastornos alimentarios.
- Cambios en la preparación académica. Existe una gran variedad de trayectos formativos en la escuela secundaria.

Haciendo un recorrido por el paulatino crecimiento que se viene desarrollando en los distintos ámbitos de educación superior, vemos que son muchas las estrategias que se han implementado en las instituciones para dar respuesta a estos cambios, abordar las nuevas necesidades y responder a las demandas sociales de apertura e inclusión. Dentro de estas nuevas estrategias se destacan, las acciones tutoriales y, particularmente, los sistemas de tutoría institucionalizados. Este intento de abordaje de las nuevas problemáticas y desafíos, en pos de motorizar la universidad para mejorar el ingreso, la inclusión, la permanencia y el transito curricular, debe tener en cuenta que es necesario implicarse en las siguientes cuestiones (Sanz Oro, 2005):

- Conocer a los estudiantes.
- Crear entornos propios para ajustar estrategias formativas.
- Inculcar valores.
- Fomentar el desarrollo comunitario.
- Conocer los recursos de la institución y como acceder a ellos.
- Defender la creación de los recursos humanos y materiales que sean necesarios.

- Establecer programas de formación para tutores.
- Establecer relaciones de cooperación entre tutores.
- Estar alerta a los problemas personales que puedan inhibir el aprendizaje.

La UBA fue fundada en 1821, es una institución pública de enorme tradición y gran influencia regional. Las carreras de la UBA son no aranceladas y de acceso irrestricto. Según el censo de 2011 la UBA cuenta con 262.932 estudiantes distribuidos entre sus 13 facultades y el Ciclo Básico Común. La Facultad de Farmacia y Bioquímica (FFyB) es una de sus unidades académicas más pequeñas, cuenta con 4.970 estudiantes.

En el Informe Universidad 2000, se hace referencia a la figura del tutor indicando que su actividad abarcará las siguientes fases de la acción académica:

- Asesoramiento previo al ingreso a la Universidad.
- Preparación y desarrollo de las habilidades educativas.
- Planificación de los estudios.
- Apoyos especiales en casos de crisis o dificultades particulares.
- Preparación en la evaluación de los estudiantes.
- Orientación profesional.

Dentro de la FFyB existen dos dispositivos tutoriales que intentan mejorar la adaptación y permanencia. En 2009 comenzó a funcionar el Sistema de Tutorías (ST) que busca acompañar a los estudiantes durante el primer año de estudios en la Facultad. En 2012 se instituyó el Sistema de Consejeros de Estudio (SCE) como estrategia para apoyar a estudiantes que vulnerados por diversas situaciones reportaban tránsitos curriculares dificultosos.

Hipótesis y objetivos

La hipótesis del presente trabajo sostiene que las intervenciones que se diseñan con el fin de acompañar y orientar a los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad de Buenos Aires, tanto en el período de adaptación a la vida universitaria durante el primer año de su carrera de grado como durante el proceso de readmisión luego de la pérdida de la condición de alumno regular de la Facultad, poseen rasgos comunes y por eso sería valioso comenzar a trabajar como un equipo único que atienda a diversas necesidades de los estudiantes durante su carrera de grado. Por lo tanto, los objetivos principales del este estudio fueron:

- Llevar a cabo un estudio comparativo de las principales características de dos sistemas de apoyo a estudiantes en riesgo de abandono puestos en práctica en la FFyB de la UBA.
- Identificar prácticas que puedan aplicarse a la resolución de problemas que se observen tanto en el ST como en el SCE.
- Detectar necesidades de ambos sistemas de apoyo a estudiantes para proponer la implementación de cambios a nivel institucional.

Modo de trabajo

Este trabajo compara las prácticas e indaga las representaciones de los principales actores de la Tutoría asociada al ST y del SCE. La metodología propuesta fue de carácter cualitativo y puede entenderse como un enfoque etnográfico. Se utilizaron distintas técnicas con el objeto de permitir el cruce de resultados.

Se recopilaron y estudiaron los documentos, instructivos y resoluciones que dan cuerpo normativo al accionar de ambos sistemas. El conocimiento del organigrama de los diseños tutoriales adquirido en esta primera aproximación permitió proponer los siguientes pasos de la metodología. Se realizaron entrevistas no estructuradas de una hora de duración a los coordinadores de ambos programas. Las entrevistas se registraron y las preguntas propuestas fueron: 1) ¿Qué es la tutoría? 2) ¿Qué y cómo es un tutor? 3) ¿Cómo son y como comienzan a formar parte de la tutoría los estudiantes participantes? 4) ¿Qué hacen los tutores y estudiantes que forman parte de la tutoría? 5) ¿Quién más forma parte de la tutoría? ¿Qué hace? 6) ¿Qué sabe y como se relaciona el resto de la comunidad académica con la tutoría? 7) ¿Existe algún tipo de informe o registro de las actividades de la tutoría? ¿Cómo son? ¿Para qué sirven? 8) ¿Existe algún tipo de instancia de formación para quienes forman parte de la tutoría? 9) ¿Cómo es el impacto que la tutoría tiene en los estudiantes participantes y en la institución? 10) ¿Qué cambios se podrían proponer para mejorar la tutoría? Luego las mismas preguntas fueron utilizadas para la realización de dos grupos focales con seis tutores de cada sistema. Los tutores participantes fueron elegidos al azar. Cada grupo trabajó de manera voluntaria por aproximadamente dos horas. Finalmente para completar el estudio se observaron distintas instancias del trabajo tutorial: encuentros de tutores con estudiantes, generación de informes y encuentros entre tutores.

El análisis de los datos se realizó de manera mancomunada entre investigadores de ambas programas conforme a las siguientes categorías de análisis: 1) concepción de la tutoría y perfil del tutor, 2) concepción y conocimiento de los estudiantes participantes, 3) conocimiento y vinculación

con otros recursos institucionales, 4) comunicación en la acción tutorial, 5) registro de la acción tutorial, 6) contrato pedagógico en la acción tutorial, 7) impacto en el estudiante participante e institucional, 8) formación del tutor.

Resultados

1) Concepción de la tutoría y perfil del tutor

El ST es una instancia de orientación que ofrece la FFyB a todos los ingresantes de las carreras de grado y tecnicaturas dictadas en la Facultad. Es un proceso de acompañamiento motivacional que tiene el fin de optimizar el rendimiento académico de los ingresantes y guiarlos en la solución de los problemas que se presenten en la vida universitaria. Los tutores del ST de la FFyB trabajan con los ingresantes en el primer y, en algunos casos, en el segundo año de carrera.

El ST está compuesto por una coordinación dependiente de la Secretaría Académica y de la Secretaría de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil, por 25 tutores y por todos los ingresantes de las carreras de grado y de las tecnicaturas de la FFyB. Los tutores son graduados de la FFyB o de otras facultades, que se desempeñan como docentes-investigadores de tiempo completo y que han sido capacitados para ejercer su función.

Este sistema comenzó a organizarse en el año 2008 con un llamado abierto a todos los docentes de la Facultad, dirigido especialmente a Jefes de Trabajos Prácticos. Se enmarcó dentro del Programa de Mejoramiento de la Enseñanza en Farmacia y Bioquímica (PROMFyB) con el propósito de brindar orientación, apoyo y seguimiento a los estudiantes en los 2 primeros años del Ciclo Común de las Carreras de grado dictadas en la FFyB. Los tutores de ST actúan como referentes para los estudiantes, informando u orientando en forma individual o grupal en diferentes áreas o niveles:

- en términos académicos y administrativos trabajan sobre planes de estudio, relaciones entre asignaturas, metodologías de estudio;
- a nivel institucional informan sobre la organización de gobierno y las formas de participación en las áreas investigación, docencia, extensión o gobierno, las funciones y espacios de cada cátedra, instituto, secretaría, entre otros;
- a nivel profesional orientan dónde y cómo comenzar una búsqueda laboral;
- a nivel personal y social son informantes clave y vinculantes con las variadas ofertas de la Universidad u otros organismos públicos o privados que puedan enriquecer la vida académica en estos dos niveles.

El objetivo del ST es asistir a los estudiantes para mejorar el rendimiento académico y favorecer la permanencia universitaria. Los tutores colaboran en la adquisición y mejora de aptitudes que necesitarán los ingresantes para estudiar una carrera o tecnicatura en la Universidad. Además, acompañan a los ingresantes en su camino de integración a la vida universitaria para que su adaptación a esta nueva etapa de estudios sea exitosa y con mayor seguridad sobre aquello que han elegido estudiar. La idea es que los ingresantes logren, a través del ST:

- Conocer sus fortalezas y debilidades para el estudio
- Establecer metas a largo y mediano plazo
- Organizar su plan personal de carrera de en función de su organización del tiempo personal y/o laboral
- Evaluar su propio desempeño académico
- Tomar decisiones

Como parte de este sistema, a cada ingresante se le es asignado un tutor y cuenta con un grupo de tutoría. Los tutores se asignan durante las reuniones para ingresantes que tienen lugar durante los meses de febrero-marzo o julio-agosto de cada año.

El SCE está formado por un equipo variable de tutores dependiente de la Secretaría de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil y por todos los estudiantes de las carreras de grado y de las tecnicaturas de la FFyB que atraviesan el proceso de readmisión. Los tutores son Profesores Adjuntos graduados de la FFyB, que se desempeñan como docentes-investigadores de tiempo completo y que han sido llamados a ejercer su función apelando a su vocación de servicio.

Desde el SCE la tutoría es pensada para aquellos estudiantes que mostraron tener dificultades en la prosecución de sus estudios. Este sistema está destinado solamente a aquellos estudiantes de la FFyB que solicitan el trámite de readmisión tras haber perdido la condición de alumnos regulares de la FFyB. Por ese mismo motivo el rol del tutor adquiere otras características en comparación al ST. Las instancias en las que interviene un tutor del SCE son diferentes a las que encuentra en su labor un tutor del ST. Nos encontramos aquí con estudiantes con problemas puntuales, con obstáculos por superar, por lo tanto se requiere de un tutor que participe muy activamente en la trayectoria académica del tutorando. Entre las características que se consideraron como más importantes para desempeñar exitosamente esta labor podemos mencionar: gran capacidad empática y de escucha, que le permite comprender qué le está pasando al tutorando y de este modo poder implementar acciones, al mismo tiempo de generar en el estudiante el sentimiento de ser entendido y escuchado. La vocación por la profesión que tiene el tutor es otra característica a destacar, desde ese lugar no

solo transmite un saber, sino se trasmite el amor por lo que se hace. Por otra parte, los tutores son egresados de la Facultad, por lo que ha pasado por el mismo recorrido académico y conoce la dificultad de las asignaturas. La formación docente, les da una visión más pedagógica la cual es necesaria en esta población de estudiantes. Si bien el rol del tutor es similar a la del tutor del ST, el objetivo de esta tutoría es diferente ya que si bien también tiene como fin último asistir a los estudiantes para mejorar el rendimiento académico y favorecer la permanencia universitaria, los tutorandos llegan al tutor luego de un fracaso académico, que puede deberse a dificultades en el ámbito académico o personal.

Los tutores de ambos sistemas son actores comprometidos en la adquisición de la preparación necesaria para su actividad tutorial, sea esta formación estructurada o informal; como así también en la continua información sobre aspectos institucionales y de sus tutorandos.

2) Concepción y conocimiento de los estudiantes participantes

Los estudiantes participantes del ST son jóvenes de alrededor de 20 años de edad que ingresan a la FFyB tras haber completado el Ciclo Básico Común. Generalmente son 600 por año. La mayoría de ellos no trabaja, son solteros y no son el sostén económico de su núcleo familiar. Entre los rasgos característicos que son motivos de preocupación de los tutores se encuentran:

- Falta de orientación vocacional.
- Baja motivación personal por el estudio.
- Desconocimiento de la necesidad e implicancias del esfuerzo.
- Problemas en la formación previa, falta de hábitos de estudio.
- Actitud dilatoria.

En general, el ST distingue 3 tipos de ingresantes:

- Los alumnos que se desempeñan correctamente en su ingreso a la FFyB ya que tienen las competencias necesarias para avanzar en su carrera universitaria. Muchas veces, ni siquiera tienen contacto con su tutor más allá de las instancias obligatorias.
- Los alumnos que presentan alto riesgo de rezago o deserción, los cuales se inscriben fuera de término, obtienen bajas calificaciones, tienen altos índices de ausencia. Generalmente, estos estudiantes tienen algún problema personal o académico que conlleva sus dificultades en la adaptación a la vida universitaria.

- El tercer grupo comprende a la mayoría de los ingresantes (70 %) e incluye al estudiante promedio de la FFyB. Estos estudiantes necesitan apoyo y orientación por parte del tutor para poder mejorar su desempeño. Por otra parte, estos tutorandos reconocen sus debilidades y aceptan sugerencias de su tutor. Generalmente mantienen contacto con su grupo de tutoría y solicitan ayuda cuando creen necesitarla.

En cuanto a los estudiantes que participaron del SCE, se pudo detectar características comunes en todos ellos:

- Sentimientos de frustración.
- No considerarse capaces de superar obstáculos.
- Miedo al fracaso, baja tolerancia a la frustración.
- Poca capacidad de autocrítica.
- Pérdida del sentimiento de pertenencia a la institución.
- Personalidades dependientes.
- Miedo a enfrentar los exámenes.
- Modalidad de procrastinación.
- Bajo compromiso y responsabilidad con su formación.
- Ausencia sostén familiar.
- Dificultades de aprendizaje (no tienen incorporados método de estudios, no saben organizarse etc).

Muchos de estos estudiantes han decidido retomar sus estudios luego de haberlos abandonado. La mayoría de ellos trabaja, algunos son casados y contribuyen al sostén económico de su núcleo familiar.

De esta manera, los destinatarios de la acción tutorial en ambos sistemas tienen perfiles diferentes. Más aún, el SCE trabaja con un alto porcentaje de estudiantes que el ST clasificaría como de alto riesgo de rezago o deserción. Los tutores del SCE no pueden perder oportunidades de encuentro con sus tutorandos ya que su intervención se considera crítica para asegurar la continuidad de los estudiantes en su carrera universitaria.

3) Conocimiento y vinculación con otros recursos institucionales

El carácter de novedoso de ambos sistemas institucionales de tutorías, tanto para las autoridades de la FFyB, como para el claustro de profesores, los docentes auxiliares y los estudiantes hizo que durante los primeros años de trabajo estos actores no trabajaran siempre de manera aunada y sinérgica. Se generó un nuevo ámbito de interacción en el que no tenían experiencia previa por lo que sobre la marcha se fueron generando las interacciones e intervenciones que permitieran validar y perfeccionar al sistema para que pudiera aproximarse a los objetivos propuestos.

Se observó que a pesar de que la FFyB y la UBA cuentan con innumerables recursos para acompañar a sus estudiantes a lo largo de la carrera, en la mayoría de los casos los estudiantes y los docentes lo desconocían, o no hacían uso de los mismos. El trabajo del tutor de ambos sistemas resulta ser fundamental para la vinculación de los estudiantes con esos recursos.

Podemos mencionar como ejemplo que ante necesidades económicas de los estudiantes, existe la posibilidad de solicitar una beca de ayuda económica, o de realizar una pasantía rentada. Estas instancias son coordinadas por la Secretaría de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil y muchas veces eran desconocidas para los docentes.

En los casos de dificultades académicas, los tutores animan a los tutorandos a asistir a clases de consultas, cursos de verano, talleres, etc. Cuando el tutor detecta algún problema de índole emocional, o que la situación de estar bajo readmisión genera en el estudiante una angustia mayor a la esperable, puede animarlo a que consulte en el Gabinete Psicológico de la Facultad.

Por otra parte, la visibilidad de los sistemas dentro de la comunidad académica no es aún evidente. Si bien los tutores del SCE responden a un requisito ineludible del proceso de readmisión, los tutores del ST se presentan como una oportunidad de mejora de la retención y de disminución de los índices de desgranamiento, otros actores de la FFyB no identifican el papel diferencial que estos sistemas ocupan en la institución.

4) Comunicación en la acción tutorial

Para poder lograr los objetivos de las tutorías, los tutores del ST:

- Se encuentran disponibles para las consultas e inquietudes de los ingresantes, motivándolos durante su transición a la vida universitaria
- Aconsejan desde su experiencia y formación para que los ingresantes puedan tomar sus propias decisiones para avanzar en la carrera

- Brindan información y orientación relevante, y también derivan a los ingresantes a otras dependencias de la FFyB y de la UBA que a su vez brindan información o servicios específicos
- Apoyan al ingresante en el desarrollo de una metodología de aprendizaje acorde a las exigencias de los estudios superiores, promoviendo hábitos y trayectos de estudio adecuados
- Detectan problemáticas que influyan directa o indirectamente en el desempeño del ingresante y que requieran de una atención profesional especializada
- Estimulan la capacidad de los ingresantes de estructurar su propio proyecto de carrera, ofreciendo herramientas para la elaboración del plan personal de carrera

Las tutorías se llevan a cabo mediante encuentros grupales, entrevistas individuales y contactos vía espacio virtual o correo electrónico. Se realiza un encuentro de bienvenida presencial, donde tutores del ST y estudiantes se conocen y dialogan sobre las expectativas e inseguridades. Además, en esta reunión los ingresantes se incorporan al aula virtual del ST dentro de la plataforma virtual de la FFyB y completan la Ficha de tutoría. Se abre así un espacio de intercambio directo al comienzo de cursada. Además se realizan actividades que permiten a los tutores conocer a sus tutorandos para que la orientación que les brindan sea personalizada. A partir de ese encuentro, los ingresantes quedan en contacto con su tutor quien les propone varias alternativas de horarios para una entrevista personal durante el segundo mes del cuatrimestre, donde se trabaja un plan personal de carrera. Dicha entrevista se presenta como obligatoria pero al no estar legitimada por reglamentación alguna, no cuenta con la presencia del 100% de los tutorandos. Los ingresantes se comunican o concurren a encuentros personales con su tutor las veces que lo necesiten.

El espacio virtual es el punto privilegiado de comunicación entre los tutores y los estudiantes del ST; allí se organizan los grupos y se promueven los intercambios. En este espacio se habilitaron foros para cada grupo y su tutor. Además se inauguró el “Café virtual”, el cual llegó a ser el foro más visitado por los estudiantes. Para el apoyo a la labor de los tutores existe el “Diálogo de tutores”, donde participan autoridades de la Facultad, tutores y referentes de cátedras. Los períodos de mayor consulta del espacio coinciden con el mes de comienzo de la cursada. Las temáticas por las cuales los estudiantes se comunicaron se centraron principalmente en dos cuestiones:

- Consultas en relación con las actividades académicas que desarrollaban en el cuatrimestre.
- Temas vinculados a preocupaciones personales.

Muchas veces, los que más participaban en las instancias virtuales coincidían con aquellos de mejor desempeño académico. La dinámica de los encuentros presenciales es variable. En algunos casos son convocados de manera individual o grupal y en unos pocos casos no se realizan. En estos

encuentros se tratan temas coincidentes con los abordados en el campus y son aprovechados para incentivarlos a estudiar en grupo y mantenerse comunicados; a no dejar pasar las instancias de exámenes y a entenderlas como momentos de aprendizaje. También se abordan temas personales, cuestiones reglamentarias y administrativas, uso del campus, consejos para la cursada, etc. La entrevista personal cobra importancia en la construcción del vínculo con el tutor y por ende con la institución.

En ambos casos ST como en SCE se observó cierta dificultad por parte de los estudiantes participantes en ponerse en contacto con los tutores y el sistema. Lo que dio cuenta de una actitud pasiva, por parte de los participantes. La mayoría de los tutores coinciden en que a pesar de ellos tratar de generar el contacto, no recibían una reciprocidad de respuesta.

El espacio virtual del ST pretende además constituirse en un sistema de registro de información de la acción tutorial y sus efectos en los estudiantes. Si bien el uso de la plataforma para la interacción es opcional y a fomento de cada tutor con sus estudiantes, la misma permite:

- Registrar a los estudiantes con tutoría.
- Constituirse en una herramienta de contacto directo con su tutor y seguimiento.
- Ser un instrumento de evaluación del tutor y una fuente de información de la acción tutorial para establecimiento de indicadores.
- Establecer redes de relación entre estudiantes bajo tutoría.
- Proporcionar un medio de comunicación acorde a la cultura de saberes de los estudiantes actuales.
- Generar un ambiente de contacto amigable para lograr que los estudiantes sientan empatía y confianza para plantear sus inquietudes.

5) Registro de la acción tutorial

Como se aclaró en el apartado anterior, la plataforma virtual permite compilar información con usos múltiples:

- De las ideas, problemáticas de los estudiantes en los distintos momentos del año: Esta información sirve al tutor para conocer más profundamente a sus estudiantes y ajustar sus intervenciones en el sentido de las demandas planteadas.

- De los contactos e intervenciones de los tutores con sus estudiantes: Esta información sirve a la coordinación de tutores para realizar un seguimiento y evaluación de los mismos y compilar información para presentar a las autoridades.
- De los efectos de la acción tutorial: Los usos anteriores permiten establecer indicadores de eficiencia e interpretar a los mismos a la luz los datos cualitativos provenientes de los otros ejes o fuentes de información.

Dicho espacio virtual se utiliza como soporte y registro de acciones del ST durante todo el año.

Desde el SCE se lleva un registro de todos los participantes, y sus tutores. Por medio de planillas que deben complementar de manera obligatoria tutores y tutorandos se lleva el registro del cumplimiento por parte de los estudiantes de sus obligaciones como tutorandos, a su vez se garantiza que haya un mínimo de comunicación entre ellos, y un registro de lo acordado. Estas planillas son el plan personal de estudios, y los informes de rendimiento académico. Esta información es volcada en una planilla para tal fin.

6) Contrato pedagógico en la acción tutorial

El conjunto de normas y reglas explícitas e implícitas que tienen lugar durante las acciones tutoriales ha ido tomando forma a medida que fue haciéndose más enérgica la convocatoria a los estudiantes a participar de estos sistemas. Este contrato tutorial implica:

- El mutuo consentimiento: porque es un acuerdo de voluntades para que se inicie el proceso.
- Aceptación positiva del estudiante.
- Negociación de los distintos elementos.
- Compromiso por parte del tutor y del estudiante para cumplirlo.

Es importante aclarar que dicho proceso parte de un encuadre de compromiso entre tutor y tutorando. La acción del tutor por sí solo no produce los efectos esperados en el acompañamiento.

Los tutores se comprometen a:

- Establecer un vínculo empático y de confianza con el estudiante.
- Ofrecer su colaboración en sentido amplio durante el tiempo que dure la tutoría.
- Estar atentos a las dificultades (académicas, sociales, vinculares, afectivas, de salud etc.) que pueda presentar el estudiante y que puedan comprometer la continuidad de sus estudios o su buen desempeño, y actuar como nexo con otros actores que puedan contribuir a la resolución de dichas dificultades.

- Vincular al estudiante con las ofertas y recursos con los que cuenta la Facultad, la Universidad, los estados provinciales y el estado nacional destinados a estudiantes universitarios.
- Fomentar la reflexión sobre las dificultades y potencialidades del estudiante, las demandas, los desafíos y oportunidades del mundo universitario; acompañándolo en el diseño de un plan personal de carrera.
- Respetar los compromisos personales que asuma con el estudiante.

La tarea de los tutores exige de la participación de los tutorandos y es imprescindible que éstos respondan a las convocatorias de sus tutores. Más aún, el compromiso esperado es en primer lugar de los tutorandos consigo mismos y además con el tutor. El efecto de la tutoría implica que los estudiantes sean autónomos. Si bien el tutor permanentemente le acerca elementos de juicio y opciones, lo invita a la reflexión y a la toma de conciencia, es el estudiante el protagonista de sus decisiones. Por tanto, es preciso que los ingresantes realicen las siguientes acciones:

- Ponerse en contacto con su tutor al notificarse de la asignación o asistir al encuentro para la asignación de tutores.
- Asistir a los encuentros periódicos con el tutor.
- Tener una actitud abierta hacia el sistema e intentar establecer un vínculo empático con el tutor.
- Brindar la información necesaria para el funcionamiento de la tutoría y la confección de los informes.
- Reflexionar sobre sus dificultades y potencialidades, sobre las demandas, los desafíos y las oportunidades del mundo universitario; para diseñar acompañado del Tutor el plan personal de carrera.
- Respetar los compromisos personales que asuma con el tutor.

7) Impacto en el estudiante participante e institucional

De los resultados obtenidos, vemos que las acciones tutoriales han impactado de manera positiva en la gran mayoría de los estudiantes que participaron de ambos sistemas. Sin duda, los sistemas de tutorías constituyen un espacio que permite recabar información valiosa para identificar las múltiples causas que originan la deserción como también constituirse en un factor dinamizador de cambio hacia la mejora de la problemática al interior de las universidades, favoreciendo la retención y el avance regular en las carreras.

El ST da cuenta de numerosas situaciones en las que el tutor interviene para promover una resolución de problemas de distinta índole. A través de comunicaciones en los foros o de relatos de entrevistas personales, se registran escenarios en los cuales el tutor arbitra para que el ingresante tome decisiones y actúe de manera de continuar con sus esfuerzos, acudir en busca de ayuda, reafirmar su vocación, buscar alternativas, repensar su proyecto de carrera. El contacto tutor-tutorando abre la posibilidad de establecer un nuevo vínculo entre la Facultad y sus estudiantes. Acorta las brechas y mejora el entendimiento de los unos a los otros, y viceversa. De alguna manera pone de manifiesto un objetivo claro de la FFyB: retener a sus estudiantes, brindarles alternativas, enriquecer su trayecto académico.

En el caso de los estudiantes del SCE, al ser estudiantes que quedaron por fuera del sistema a condición de que cumplan con la readmisión, el tutor ha sido el andamiaje necesario, para no perder el nexo con la Facultad, y de ese modo recobrar la motivación, y poder superar junto al tutor sus obstáculos; lo cual se vio reflejado en que han podido cumplir con la readmisión y de ese modo recuperar la condición de alumno regular. Y en el caso de los estudiantes que no han podido cumplir con la readmisión, igualmente se notó un cambio, al poder superar obstáculos que imposibilitaban que avancen con la carrera, como por ejemplo superar el miedo a rendir un examen.

Al día de hoy, no hay datos que cuantitativamente muestren el impacto de estos sistemas en los índices de abandono o rezago de las carreras de la FFyB. Por este motivo, este estudio permite avanzar sobre la idea de la necesidad conducir un estudio a nivel institucional que de manera rigurosa determine la influencia de las acciones tutoriales tanto del ST como del SCE.

8) Formación del tutor

Se observó que en ambos sistemas los tutores son profesionales en su mayoría egresados de la FFyB con vasta experiencia y en su mayoría con formación docente. La formación docente implica la obtención del título de Carrera Docente de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, Universidad de Buenos Aires. Durante los trayectos estructurados y no estructurados de dicha carrera, los docentes se someten a diversas instancias de formación pedagógica y reflexión sobre las prácticas docentes tendientes al mejoramiento de la calidad de la enseñanza, y adquieren herramientas teóricas y metodológicas para la detección y solución de problemas propios de la enseñanza en el contexto de la FFyB y de los particulares desafíos que plantea la enseñanza en el campo de las Ciencias de la Salud. Esta carrera brinda sin duda herramientas que sirven a los tutores durante la construcción de su función de tutor. Sin embargo, el rol de tutor implica la adquisición de nuevas competencias para poder llevar a cabo la acción de acompañamiento de los estudiantes.

La primera acción del ST fue un curso cuatrimestral de formación de tutores que brindó el Área Pedagógica en el año 2008. Entre los temas incluidos en el programa de dicho curso se pueden mencionar:

- Características del Sistema de Tutorías. Reglamentación.
- Ámbitos y dimensiones que se articulan en las prácticas tutoriales. La relación del tutor con otros actores institucionales.
- Perfil y roles del tutor. La construcción colectiva del rol del tutor.
- Complementariedad entre prácticas docentes y prácticas tutoriales.
- Estrategias para construir sentidos y acciones de las prácticas. Coordinación de grupos, análisis de la demanda, modalidades de intervención.
- El seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales.

Además, existe un ciclo de talleres organizado por la coordinación del ST conjuntamente con la Dirección de Orientación al Estudiante (DOE-UBA) que se lleva a cabo durante las semanas de exámenes finales de julio y diciembre de cada año académico, con el fin de promover la capacitación permanente de los integrantes del ST. Asimismo, estos talleres sirven de única formación para aquellos tutores incorporados en instancias posteriores al 2008. Durante dichos talleres, los tutores plantean sus inquietudes y necesidades de acuerdo a su experiencia con los estudiantes y el equipo docente diseña dispositivos que permitan discutir las cuestiones en las que coincide la mayoría.

Con respecto al SCE, los tutores se incorporan al sistema cuando existe una demanda de las autoridades de la FFyB. Por eso, no reciben ninguna formación, más allá de reuniones grupales con la coordinación del SCE. Los tutores encuestados coincidieron en la necesidad de recibir una formación planificada e íntegra en esta área de su desempeño. Es a raíz de este estudio, es que la FFyB decidió implementar 2 cursos de posgrado de formación para tutores.

Conclusiones

Las características que comparten todos los tutores de la FFyB podrían resumirse de esta manera:

- Están comprometidos, poseen sentido de pertenencia e identificación con valores de la Facultad.
- Conocen a los estudiantes, los planes de estudio, los circuitos administrativos, el campo profesional.

- Tienen una actitud de aceptación, tolerancia, capacidad de empatía, perseverancia y prudencia.
- Son capaces de analizar la demanda, inspirar confianza, crear ambientes continentales, comunicar entusiasmo y trabajar en equipo.

La conclusión más importante a la que se arriba mediante este trabajo, es la importancia que cobra la figura del tutor, tanto para los estudiantes que recién ingresan a una carrera como en aquellos alumnos que tienen un tránsito curricular dificultoso. Como se señaló al principio de este trabajo, los cambios sociales nos llevan a repensar el rol de la Universidad, y nos lleva a implementar nuevas estrategias. El tutor es el nuevo actor en este nuevo escenario.

En muchos casos, la tarea del tutor queda limitada a la ayuda en situaciones de dificultad o fracaso académico del alumno. Sin embargo, la tutoría puede constituirse en una tarea más abarcadora constituyéndose en una herramienta de detección temprana y prevención más que en un mecanismo remedial.

Este estudio muestra que existe falta de visibilidad y concientización institucional por la validez y posibilidades de acción de un sistema de tutorías. Por tal motivo, es prioritario implementar acciones que promuevan la participación de todos los actores institucionales en los sistemas de tutoría. Por otra parte, sería conveniente arbitrar instancias obligatorias de contacto anual entre tutores y estudiantes del ST a modo de dispositivo taller con temáticas y cronología determinada para mejorar la respuesta de los tutorandos hacia sus tutores y a sus grupos de tutorías.

Estos sistemas se han consolidado ya que los tutores realizan un trabajo sostenido con sus tutorandos. El equipo de tutores es un recurso de la Facultad para potenciar sus acciones. El tutor es el único actor institucional que tiene una visión integral de cada estudiante, conoce sus preocupaciones, expectativas y problemas respecto a sus estudios. El equipo de tutores no es ni más ni menos que una red de docentes de diferentes disciplinas que decidieron actuar desde otro lugar en la institución, aportando diversas miradas y formándose para desempeñar un nuevo rol dentro de la universidad.

Dado que el acompañamiento de los estudiantes del ST ocurre durante los 2 primeros años de la carrera, y es un momento crítico en la continuidad de sus estudios, uno de los desafíos que surgen es conocer qué ocurre con sus trayectorias académicas, ya que a esta información actualmente sólo se accede mediante la relación y la conexión que los tutores hayan logrado con sus tutorandos. En este sentido, sería conveniente contar con datos académicos, originados en las Cátedras, para que los tutores puedan reforzar su trabajo sobre quienes tienen mayores dificultades. Otro aspecto que ha

despertado inquietud se refiere a las metodologías que deberían emplearse para la evaluación del programa, en respuesta a la demanda institucional de contar con resultados observables.

Este programa nos permite aprender que no todos los alumnos son iguales, sino personas con distintas prioridades. Es conveniente acompañarlos individualmente, promoviendo una actitud de superación permanente.

Bibliografía

1er. Encuentro de Autoridades, Secretarios Académicos y Responsables de Universidades de la Implementación de los Sistemas de Tutorías.

AUNIES (2000). Programas institucionales de Tutoría. México.

Beede, M. y Burnett, D. (1999). *Planning for student services: Best practices for the 21st century*. Michigan: Society for College and University Planning.

García Bacete, F.J. y Baynat, E. (2005): Contratos de aprendizaje en la asignatura K17 (Literatura Francesa). En Lapeña Barrachina, L. y Fortea Bagán, M.A. (Eds.)

Sanz Oro, R. (2005). Integración del estudiante en el sistema universitario: La tutoría, Cuadernos de Integración Europea, 2, pp. 69-95.

Lipovetsky, G (2003), La era del Vacío. Buenos Aires. Edit Anagrama

Malbrán, M. C. (2004) La tutoría en el nivel universitario: Universidad Nacional de La Plata. Universidad de Buenos Aires". En: Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales Vol. 1(1).

Upcraft, M. y Stephens, P. (2000). *Academic advising and today's changing students*. San Francisco: Jossey-Bass.