

**NOTA SOBRE LAS ESTRATEGIAS
DE ACOGIDA A LOS NUEVOS
ALUMNOS EN LA UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO**

Juan Eduardo García-Huidobro*

• Director de la Escuela de Educación de la Universidad Alberto Hurtado.

Resumen

Esta nota presenta los mecanismos que utiliza, con relativo éxito, la Universidad Alberto Hurtado (UAH) para acoger a los estudiantes de primer año y disminuir el fracaso en el inicio de la vida universitaria. La estrategia subraya dos criterios: 1) entender el éxito de los estudiantes como una responsabilidad de la Universidad y 2) privilegiar la relación personal como un sustrato insustituible de la relación educativa.

Se describe la estrategia central para la recepción y enmarcamiento de los nuevos alumnos, que es el trabajo de orientación educativa y de apoyo que realizan los y las “coordinadores/as académicos/as de las carreras”. Además, se señalan otras acciones, como la existencia de dos años de bachillerato al iniciar la vida universitaria y una estrategia especial para revertir las eliminaciones.

ABSTRACT

This note describes the methods used, with relative success, by the Universidad Alberto Hurtado (UAH) to receive first-year students and decrease failure at the beginning of university life. The strategy emphasizes two criteria: 1) understanding the success of students as the university's responsibility; and 2) making personal interactions with the students an irreplaceable underpinning of the educational relationship.

The central strategy employed to receive and have new students form part of the university is the educational guidance and support work provided by the academic coordinators of the different educational programs. Other actions are also described, such as the availability of study programs consisting of two years of baccalaureates at the beginning of university life and a special strategy to reverse eliminations.

NOTA SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE ACOGIDA A LOS NUEVOS ALUMNOS EN LA UNIVERSIDAD ALBERTO HURTADO

Es conocido el problema de deserción y de movilidad entre carreras de los estudiantes de primer año de las universidades chilenas. Cada universidad hace lo posible por minimizar esta situación que, además de ser con frecuencia una experiencia personal dolorosa para los estudiantes, constituye una falta de eficiencia de las instituciones y un costo económico muy elevado para el país.

La Universidad Alberto Hurtado (UAH) es una institución nueva que ha intentado, desde el comienzo de su trabajo académico, enfrentar la solución de este problema como una responsabilidad de la propia Universidad y no como algo externo que no es de su incumbencia. Los resultados, hasta ahora, han sido halagüenos. Si se consideran las dos carreras más antiguas se observa que, entre 1998 y 2001, el 91% de los alumnos que ingresaron a primer año de Sociología lo terminaron y que un 84% de ellos terminó también su segundo año; para Ingeniería Comercial los valores son de 92% y 80% respectivamente¹. Si se consideran todas las carreras, el promedio de retención en primer año es de 93%². Como referencia se puede indicar que el índice nacional de retención para las carreras de ciencias sociales es de 77% y el general de 75%³.

En esta nota quisiéramos dar a conocer las estrategias seguidas para la recepción y enmarcamiento de los nuevos alumnos. Entre estos mecanismos destacaremos, en primer lugar, la figura de los y las “coordinadores/as académicos/as de las carreras”, cuyo rol y trabajo se ha constituido en el puente de ingreso a la Universidad para los alumnos y las alumnas de primer año y en el principal factor de apoyo

-
1. La mayor causal de deserción en primer año es el fracaso académico; en segundo año adquiere también importancia el cambio de universidad.
 2. En 2002 la UAH tiene nueve carreras, de las cuales ocho comenzaron antes de 2002.
 3. Véase: I.N.D.I.C.E.S., publicación del Consejo Superior de Educación. www.cse.cl

para iniciarse en la vida académica. A continuación, de modo más breve, se señalarán otras estrategias presentes en la relación de la Universidad con los nuevos alumnos.

1. LOS COORDINADORES DE CARRERA

Cada carrera cuenta con un coordinador o coordinadora académicos. Todos son profesionales jóvenes, que median entre la edad de los alumnos y la de los restantes docentes; todos son destacados en su profesión y poseen vocación académica y educativa.

Las obligaciones de los coordinadores son amplias. El meollo de ellas es hacer de nexo entre los alumnos y los profesores, lo que implica estar al tanto del progreso y del sentir de los alumnos en los distintos cursos y talleres e ir dando a los profesores las señales adecuadas para sintonizar con el curso. En la otra dirección los coordinadores reciben los “problemas” de los alumnos; a veces son problemas académicos reportados por los docentes u otros problemas, más personales, relatados por los propios alumnos.

Además los coordinadores realizan un trabajo fuerte de “administración académica”, desde ser ayudante del director o directora de carrera en el momento de definir cursos y docentes hasta hacer los horarios y asegurar la disponibilidad de salas y de recursos didácticos (retroproyector, *data show*, etcétera), para finalizar haciendo seguimiento a las evaluaciones de cada curso. Sin embargo, esta carga administrativa es siempre transversal, porque es ella la que facilita la comunicación de los alumnos con los profesores y con las distintas instancias de la Universidad.

Preguntados los propios coordinadores sobre su tarea, sobresalen cuatro ángulos desde los cuales ellos definen su labor:

Escuchar y orientar. Una coordinadora señala: “La coordinación es el lugar donde se puede hablar con libertad y donde la palabra se escucha”⁴. Otra asegura: “Se trata de una actividad que nos pone en contacto directo con los problemas, inquietudes y deseos de los

4. Cada vez que las frases están entre comillas son afirmaciones textuales de alguno de los coordinadores o coordinadoras.

alumnos. Esta **coordinación académica** tiene a su cargo el enfrentar, junto a los alumnos, todos y cada uno de los problemas académicos, económicos y personales, así como recibir sus reclamos y/o sugerencias”. Una tercera afirma: “Diría que una parte importante del trabajo del coordinador es escuchar. Para ellos es muy importante que uno *sepa su nombre*”.

Los alumnos de primer año suelen vivir problemas personales, económicos y académicos. Entre estos últimos sobresalen las dificultades en expresión escrita, en matemática y en inglés, así como problemas para organizarse frente a las mayores exigencias de estudio que impone la vida universitaria. Entre los personales, sobre todo en primer año y en algunas carreras, hay dudas vocacionales y de orientación o información y, en general, hay presencia de depresiones y problemas afectivos.

Los coordinadores y coordinadoras hacen un gran trabajo de acompañamiento. Los jóvenes los buscan para comunicar sus problemas: “La gran mayoría llega a compartirlos, especialmente los personales, con largas horas de desahogo y reflexión”. Los problemas académicos suelen plantearse en sesiones grupales, que los coordinadores organizan periódicamente con los distintos cursos o con sus representantes.

Ahora bien, quien escucha a un alumno o alumna se responsabiliza del trabajo educativo de dar orientación y ayuda. Esta orientación pasa a veces por la conversación personal y franca; otras, obliga a pedir cuenta de la marcha del trabajo académico de los estudiantes (de su participación en los cursos, el rendimiento y, en general, de su experiencia universitaria en curso), o a prestar ayuda para hacer posibles actividades que puedan proponer los alumnos. Los coordinadores y coordinadoras apoyan de diversos modos a los alumnos. A través de acciones remediales les recomiendan sistemas de estudio, los remiten a trabajar con algunos de sus compañeros, les dan indicaciones para acercarse a algunos profesores, generan cursos o seminarios destinados al reforzamiento de materias débiles, dan aliento frente a parciales fracasos. Estas acciones implican además poner a disposición de los alumnos recursos a veces poco aprovechados, motivándolos a usarlos (actividades académicas y extra-

académicas). Si algún coordinador o coordinadora encuentra que alguien necesita un apoyo más especializado puede derivarlo a otras instancias más pertinentes, como la Unidad de Apoyo Estudiantil, que ofrece a los alumnos apoyo psicológico especializado y ayuda espiritual. El apoyo psicológico lo prestan el equipo del área de desarrollo personal y profesores de la Escuela de Psicología. El respaldo espiritual está a cargo del Departamento de Pastoral, que tiene entre sus objetivos el de entregar acompañamiento personal y grupal a los miembros de la comunidad.

En suma: “El trabajo como coordinador implica mostrarse y estar siempre disponible, funcionar como red de apoyo”. “Esto permite, entre otras cosas, acompañar a los estudiantes en sus procesos de aprendizaje (apoyar a los más débiles, dar responsabilidades y oportunidades de desarrollo académico extracurricular, etcétera). Con todo, se genera una tensión importante entre acompañamiento y paternalismo; su límite es difuso y hay que cuidarse mucho para no reemplazar la iniciativa de los alumnos ni para infantilizarlos”.

Informar y gestionar. Ser voz de la institución: “Saber escuchar pero también tener ciertas respuestas, aunque sea *no sé, pero déjame preguntar*”. El coordinador es quien proporciona información respecto de la marcha de la carrera, cursos, horarios, actividades y quien resuelve las consultas respecto del historial académico de cada estudiante (convalidaciones, modificaciones a la carga académica y otros). Las y los coordinadores no sólo entregan información: son también gestores que solucionan los problemas académicos y “generan las condiciones para un buen trabajo de los profesores y los alumnos”. Son nexo entre profesores y alumnos, justifican las inasistencias a evaluaciones, acuerdan segundas instancias de evaluación, y autorizan la inscripción de cursos por parte de los alumnos, asesorándolos en los cursos a tomar de acuerdo a sus antecedentes.

Los coordinadores gestionan también el apoyo a los alumnos o alumnas con problemas de rendimiento. Se comprobó que muchas veces el origen de estos problemas no es académico; entonces prima oír, aconsejar y sugerir la búsqueda de apoyo especializado. Con relación a lo académico, en general, los coordinadores hacen un seguimiento de los resultados de los alumnos. Si los problemas de

rendimiento son del curso se trabaja el tema con el profesor o profesora respectiva, para informarles de conocimientos previos de los alumnos, de posibles dificultades en su trabajo con el curso, etcétera. En todo caso, se trata de mantener niveles de exigencia altos: “Se trata de apoyar a los alumnos para que alcancen los objetivos, y no de rebajar los objetivos para que los alcancen los alumnos”. Si los problemas de rendimiento son de un alumno se busca cómo darle apoyo, aunque dejando que en lo posible sea él mismo quien tome la iniciativa. “Lo primero es responsabilizar a los alumnos. Son ellos los que deben trabajar seriamente y desplegar todas las acciones posibles para mejorar su rendimiento. Mi tarea es la de mostrarles los recursos posibles para ello (vínculos con compañeros, acceso a profesores, uso de bibliotecas, recursos para desarrollar competencias de trabajo, etcétera)”.

2. EL PROCESO DE ADMISIÓN A LA UNIVERSIDAD

Es posible describir el proceso de admisión a la UAH como un camino personalizado y exigente.

Los coordinadores son quienes se ocupan de todo el proceso de admisión a la Universidad. Este hecho tiene dos efectos importantes: por una parte, constituye un servicio educativo muy apreciado por quienes se acercan a la UAH con el afán de informarse, ya que son recibidos y orientados por profesionales; por otra parte, para los nuevos alumnos es una ventaja el que la persona que los recibió en el proceso de admisión sea quien los acompaña después.

Es un trabajo “de acogida”⁵, donde el trato es personalizado: “Desde la primera pregunta que hacen sobre la Universidad hasta el momento que ya están dentro, creo que ellos necesitan ver a alguien con quien pueden contar.” “El coordinador es la persona que buscan el primer día de clases y les resulta grato ser recibidos por alguien que no es un extraño para ellos”. Se destaca también la calidad profesional de este trabajo; es posible abordar de inmediato y con plena solvencia dudas respecto de cursos, orientación de la carrera y aun aclarar dudas

5. El término “acogida” fue utilizado por varios coordinadores y coordinadoras para describir el trabajo de admisión / inscripción.

vocacionales. Esta atención más seria e informada es percibida por algunos como un reconocimiento de la importancia del alumno para la UAH. Además, en el caso de los alumnos de admisión especial, se pueden avanzar de inmediato algunas hipótesis sobre cuáles son los ramos que se podrían convalidar.

Hay que decir también, porque ciertamente éste es un factor central en la explicación de la retención, que hay exigencias de ingreso. En términos generales se exige un puntaje mínimo de PAA de 600 puntos ponderados, dando a las notas de educación media un 25%. La UAH bonifica en un 5% el puntaje ponderado de ingreso a los postulantes de las últimas tres promociones, que acrediten haber egresado de la enseñanza media con un promedio de notas que les ubique dentro del 15% superior de la generación del establecimiento en que cursaron sus estudios.

3. OTRAS PRÁCTICAS QUE PUEDEN AYUDAR A LA RETENCIÓN

3.1 El Bachillerato

En la UAH existe un Bachillerato en Filosofía y Humanidades que entrega una formación filosófica junto a contenidos en ciencias humanas y sociales, economía, historia y literatura. Su programa entrega un marco cultural apropiado para cualquier carrera y contribuye a discernir una futura orientación profesional. Este Bachillerato se ha convertido en una alternativa atrayente para quienes tienen clara su opción por estudios superiores, pero que aún no se pueden definir por una opción precisa.

Además, las distintas carreras poseen como parte inicial de su malla un bachillerato. Así, Periodismo comienza con un Bachillerato en Comunicación, Información y Sociedad, y Sociología con un Bachillerato en Ciencias Sociales y Políticas; la carrera de Educación Básica ha incorporado el Bachillerato en Filosofía y Humanidades, con ligeras variaciones, como parte inicial de su propia carrera. Este proceder permite insistir en la formación personal de base como sustrato de una posterior formación profesional y facilita a los alumnos,

que sólo tienen claro una vocación general por las ciencias humanas o sociales, utilizar los primeros dos años de estudios para decidir la disciplina en la que desean recibir su formación profesional.

3.2 Estrategia para prevenir la eliminación

El reglamento de la Universidad establece dos causas de eliminación de alumnos por bajo rendimiento académico: 1) no aprobar un mínimo de 30 créditos a partir del segundo semestre; 2) reprobar por tercera vez un mismo curso de su currículo mínimo o complementario.

El alumno que entra en causal de eliminación puede apelar a una comisión formada por el Vicerrector Académico, el director de su carrera, un profesor tiempo completo de la misma y la Directora de Admisión y Registro Académico. Hasta ahora la política de esta comisión es analizar con seriedad los casos y, cada vez que hay una probabilidad de que el alumno reaccione, dar la oportunidad de superar la dificultad ligando esta oportunidad a compromisos eficaces de recuperación, que implican esfuerzo serio del estudiante, pero también apoyo de parte de la Universidad. Detrás de este proceder está el criterio pedagógico que considera la eliminación de un alumno un fracaso compartido. Entregamos algunos ejemplos de compromisos sacados de dictámenes de la comisión: sostener un mínimo de entrevistas semestrales con el director de la carrera para verificar el progreso académico y estado de avance del estudio del material bibliográfico de una o más materias; inscribir y aprobar una cantidad mínima o máxima de asignaturas en uno o más períodos; requerir que el alumno reciba un apoyo profesional externo; derivar a las unidades de apoyo institucionales.

PARA CONCLUIR...

La experiencia reseñada remite a lo central de la educación: la relación personal entre educador y educando a través de la cual uno acoge, escucha, guía, estimula y exige y el otro se siente valorado y respetado y es desafiado y conminado a crecer, a forjar un ambicioso proyecto de vida, a dar lo mejor de sí. Este tipo de vinculación entre profesores y alumnos se ha facilitado los años recién pasados en la UAH gracias a su reducido tamaño. Está por delante el reto de crecer manteniendo y profundizando este patrón de relación educativa.