



ANEXO I – ACTA Reunión Ordinaria Nº 09-10

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SALTA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS JURÍDICAS Y SOCIALES

SERVICIO DE APOYO EDUCATIVO

## **INFORME SERVICIO DE APOYO EDUCATIVO – PACENI**

### **Primer Cuatrimestre 2010**

#### **PALABRAS INICIALES**

Desde la Planificación realizada a comienzos del presente ciclo lectivo, podemos decir que han sido muchos los aciertos y también los aspectos que deben ser revisados y fortalecidos. Entendemos que toda planificación es flexible y que exige una constante revisión de manera de no perder de vista los propósitos que guían nuestro accionar.

Es necesario recordar que el Servicio de Apoyo Educativo constituye un espacio en proceso de institucionalización en nuestra facultad. Es un espacio incipiente y que debe ser apoyado y acompañado por los actores institucionales.

Para comenzar diremos que el presente informe se estructura de la siguiente manera:

1. Se detallan las acciones realizadas
2. Se describen aspectos referidos a la Tutoría propiamente dicha
3. Se describen las dificultades que se plantearon en el proceso
4. Se valora la experiencia hasta el presente
5. Se plantean sugerencias para el próximo cuatrimestre

#### **ACCIONES REALIZADAS DESDE EL INICIO**

Es necesario aclarar que las designaciones de las docentes responsables se realizaron a partir del día 5 de abril. De allí en adelante, las acciones realizadas se encararon a partir de ese momento, trabajando en la difusión del Servicio y las Tutorías, para comenzar con las mismas el 26 de Abril. No obstante se incluyen y considera relevante lo realizado desde el momento de la creación del Servicio.

La acción tutorial comienza a desarrollarse desde la promoción y difusión de las mismas. Al tratarse de una propuesta y apuesta incipiente en nuestra Facultad, se tuvo que realizar un trabajo de difusión que, aun hoy, se valora como insuficiente y sobre el cual es necesario continuar trabajando.

Desde el espacio de las Tutorías, básicamente nos hemos propuesto favorecer el desempeño académico de los alumnos por medio de acciones personalizadas o grupales como también contribuir a su formación integral. Así es que la Tutoría propiamente dicha supuso acciones previas que debieron discutirse y trabajarse al interior del Equipo. A continuación se detallan aquellas acciones encaradas:

- Formación de los Alumnos Tutores: esta instancia se llevó delante de manera posterior a la selección de los alumnos, ya que si bien éstos tenían un buen desempeño académico en las disciplinas de base (Contabilidad y Matemática), tenían una formación muy dispar en cuanto a lo que implicaba la tarea tutorial. Es por ello que durante el 2° cuatrimestre del año 2009 se desarrollaron 7 encuentros con los Alumnos Tutores, en los que se abordaron temas tales como: Aprendizaje y Universidad, La Tutoría en la Facultad de Económicas, Aproximación al Concepto de Competencias y Coaching Ontológico.

A su vez, durante el período de la implementación de las Tutorías, se realizaron algunas instancias formativas, las cuales entendemos, deben continuarse a la luz no solo de las necesidades que van surgiendo, sino también como un momento destinado al crecimiento personal y grupal (en tanto equipo). Los Alumnos Tutores durante este año participaron de un Taller Formativo con Tutores de otras Unidades Académicas con la Lic. Mercedes del Compare (especialista en el tema de Tutoría, de la UBA). Esta actividad se realizó en el marco de una instancia formativa del Comité de Orientación y Tutoría, del cual forman parte las docentes responsables del Servicio y del cual también participaron.

Se trató de favorecer en cierto modo la construcción de un perfil de tutor que contemplara aspectos tales como los humanos (empatía, madurez, responsabilidad, sociabilidad, tendientes a lograr un buen acompañamiento) y los disciplinares (manejo del contenido de la materia, conocimiento de estrategias de aprendizaje). Siempre valorando que aun la identidad de Alumno Tutor también se construye y que cada uno iría construyendo una identidad propia, que en el devenir del ejercicio de su rol iría reformulándose y redefiniendo hasta que cada uno adquiera su propia forma.

Cabe aclarar aquí que al tratarse de alumnos avanzados en sus respectivas carreras (LA, LE, CPN)<sup>1</sup> poseen conocimientos básicos de las mismas y de las

---

<sup>1</sup> LA: Licenciatura en Administración, LE: Licenciatura en Economía, CPN: Contador Público Nacional

disciplinas afines a la misma, como también de la misma Facultad y de su normativa, conocen el Plan de Estudios de la carrera que cursan, como las dificultades académicas más comunes y las actividades o recursos para apoyar el trayecto de los ingresantes y favorecer su desempeño.

- Formación de las docentes responsables del Servicio: si bien las docentes designadas tienen varios muchos años de desempeño en la Facultad, encarar la tarea de coordinar una acción tutorial, supuso llevar adelante una instancia formativa en la que ahondaran conocimientos respecto al tema, sobre todo tratándose de una experiencia inicial y sin precedentes en la Facultad.

Se realizaron cursos de posgrado, y la profundización de temas desde la lectura bibliográfica y la reflexión grupal. Particularmente se reconoce cómo el intercambio desde áreas disciplinares diferentes favoreció el crecimiento y a su vez la construcción de un espacio que aun tiene un largo camino por recorrer. Pensar en posibles ubica a los integrantes del equipo en la posición de autoría y de creación de una instancia que buscará dar respuestas concretas a las problemáticas de los Ingresantes nuestra Facultad.

- Diseño de un logo que identificara el Servicio de Apoyo Educativo: esta iniciativa nos pareció importante ya que se trató de favorecer también desde allí la construcción de una identidad colectiva, que nos identificara como equipo del Servicio e identificara, identificara al mismo y por consiguiente a las Tutorías. De esta manera tanto los afiches como las circulares se diseñan y emiten con dicho logo.
- Difusión del Servicio de Apoyo Educativo: Este fue y es un aspecto clave en la Tarea Tutorial ya que implicó difundir el espacio tutorial como también sus alcances. No obstante las tareas realizadas resultaron insuficientes (sobre esto se volverá más adelante). De esta manera se encararon las siguientes acciones:
  - a) Difusión a través del Boletín Digital de la Facultad. Se brindaba información sobre la existencia del Servicio, sobre las Tutorías y sus propósitos, sobre los horarios. También el CEUCE colaboró en la difusión de las Tutorías a través de correos a los ingresantes y de manera verbal con ellos. Algunos alumnos que se acercaron al Servicio interesados en este espacio lo hicieron al ser informados por este medio.
  - b) Difusión de manera presencial en las Comisiones Prácticas de las materias de primer año. En equipo, Docentes coordinadoras y Alumnos Tutores, visitaron las comisiones prácticas, en las que se informó acerca de la existencia del Servicio y del espacio tutorial, aclarando siempre sus alcances.

- c) Diseño de Afiches con el logo del Servicio, informando los horarios y aulas para las Tutorías
- d) Diseño e impresión de volantes que fueron distribuidos en lugares estratégicos, como fotocopiadora, Dpto. de Alumnos, Centro de Estudiantes.
  
- Reuniones con Cátedras de Primer Año: Se convocaron solo a dos reuniones destinadas a los docentes de Matemática I y Contabilidad I, a las cuales asistieron solo algunos de sus docentes. Se reconoce que las mismas fueron insuficientes y que hay que seguir trabajando en esta dirección. Si bien además se mantuvieron encuentros con docentes responsables, se reconoce que estos encuentros deben ser de carácter formal y con mayor asiduidad. Se aclara que esta instancia resultó fructífera aunque insuficiente. A su vez se realizaron dos encuentros con el Docente responsables de Principios de Administración, quien gentilmente ofreció el espacio de sus clases para la intervención del Servicio en algunas oportunidades.
- Reuniones de Equipo: las mismas se realizaron una vez por semana sin interrupción. Participaron de las mismas todos los integrantes del equipo y durante ese tiempo se socializaban experiencias, dificultades, preocupaciones y sugerencias sobre la marcha de la Tutoría. Este espacio se consideró y valoro tanto por las docentes como por los Alumnos Tutores, muy rico y significativo, favoreciendo un clima de confianza y trabajo colaborativo. En una de las reuniones se contó con la visita de la Cra. María Rosa Panza y en otra con la del responsable de Contabilidad I, Cr. Guzmán y sus docentes adjuntos.
- Talleres de Matemática: Se realizaron dos talleres de Matemática previos al segundo y tercer parcial de Matemática I. En dichos talleres, la Prof. Elvira Astorga realizó una síntesis de las unidades que se tomarían en los parciales, utilizando diferentes dinámicas en cada oportunidad. A estos talleres asistieron 60 alumnos al primero y 40 al segundo. En ambos se entregaron copias de las temáticas que se abordarían. En el segundo particularmente se entregaron sugerencias para encarar el estudio en la Universidad. Los alumnos asistentes realizaron valoraciones sumamente positivas de estas actividades, rescatando en ambos casos la estrategia metodológica utilizada por la profesora, la articulación teoría – práctica, entre otros aspectos valorados. Como sugerencia, la mayoría de los alumnos propone realizar estas actividades en el resto de las materias por permitirles realizar una integración de todos los conocimientos.

### **TUTORÍA PROPIAMENTE DICHA**

El espacio de la Tutoría permite detectar las dificultades académicas específicas de las complementarias como el caso de la implementación de algunos Talleres (específicamente de Matemática, previos a los parciales y de los cuales ya hablamos).

Es interesante valorar que desde este espacio y en la vinculación que el Alumno Tutor establece con el Ingresante se busca desarrollar en éste último, y promover actitudes favorables hacia la disciplina del trabajo y hacia su permanente superación.

### **Modalidad Del Trabajo Tutorial**

Duración: se desarrollaron durante el Primer cuatrimestre, paralelo al cursado de las Asignaturas de Primer Año del Ciclo Básico y consistió en un encuentro semanal de 2 hs. cada uno.

Tipo de atención: la atención es grupal, se atiende a un grupo de alumnos con necesidades académicas similares. El grupo suele ser pequeño y todos se benefician de las experiencias tanto del Tutor como de los compañeros. Se implementa esta modalidad dada la masividad en el Primer Año, aunque los grupos todavía son pequeños.

Para atender deficiencias académicas específicas: la Tutoría surge en esta instancia destinada a los alumnos con dificultades en las materias del Primer cuatrimestre del Primer Año, siendo de libre elección y abierta a todos aquellos que tuvieran interés. Al ser una experiencia inicial fueron pocos los alumnos que asistieron y a pesar de la heterogeneidad no se llegaron a diagnosticar deficiencias comunes a todos ellos.

### **Modalidad de Trabajo en el Aula**

Las Tutorías funcionaron en las Aulas de posgrado, dada la carencia de un espacio físico propio. También las reuniones de equipo se realizaron en estas aulas.

Por parejas: Por una cuestión de estrategia inicial y por falta de disponibilidad de espacio físico los Alumnos Tutores compartían de a dos el espacio físico. Esto promovió en ellos un sentimiento de seguridad y colaboración, que redundó en otros aspectos: responsabilidad, motivación para la tarea, colaboración y aprendizaje mutuos.

Tareas realizadas por los Alumnos Tutores: La actividad del Tutor ha consistido principalmente en un esfuerzo constante por procurar acompañar y guiar a los alumnos ingresantes en su etapa de iniciación como estudiantes universitarios a través de la utilización de diferentes estrategias que a su vez promuevan la retención de estos alumnos en la Universidad, básicamente se intentó trabajar la comunicación entre los estudiantes avanzados y los ingresantes de manera que los primeros pudieran ofrecerles a los segundos no solo información institucional o cuestiones referidas a la cultura universitaria, sino también sobre cuestiones pedagógicas que los orienten para llevar de la mejor manera posible su trayecto académico.

Las actividades, se han desarrollado en forma grupal e individual, otras se han desarrollado en forma implícita por cada uno de los tutores tales como las observaciones y las apreciaciones personales. Si tenemos que enunciarlas diríamos que han sido básicamente:

- a) Búsqueda del material bibliográfico para preparar los temas a tratar con los tutorados
- b) Lectura previa del material bibliográfico y de Cartillas o Trabajos Prácticos
- c) Retiro de la biblioteca del material previamente seleccionado.
- d) Búsqueda de la información relacionada a fechas de talleres y parciales, contenidos y forma de evaluar de los mismos
- e) Lectura de material reflexivo sobre la función tutorial
- f) Participación en reuniones semanales con los coordinadores a cargo del Servicio
- g) Asistencia a talleres de formación, capacitación y asesoría sobre las tutorías
- h) Análisis de situaciones problemáticas
- i) Observación de casos particulares de cada alumno

Dinámica de las Tutorías... el trabajo en el aula: las modalidades de trabajo fueron en algunos casos dispares y variaron de unos Tutores a otros. Esto se debió a varios aspectos, entre ellos la asistencia irregular por parte de los ingresantes. Así es que los Alumnos Tutores se encontraban con lo imprevisible, lo emergente, en su tarea. Esto supone encarar nuevas instancias formativas para reducir en cierto modo la expectativa y poder trabajar sobre la inmediatez.

Para mencionar algunas modalidades de trabajo podemos decir que se intentaba generar un ambiente de confianza en cada encuentro, con los alumnos asistentes. En cada encuentro los tutores recordaban los propósitos de las tutorías, lo cual "desilusionaba" en cierto modo a los ingresantes.

En algunas instancias se trabajaban estrategias de aprendizaje, siempre vinculadas con el contenido de las materias, como lecturas guiadas sobre el material bibliográfico, como resolución conjunta de algunos ejercicios y/o casos prácticos.

Si bien se intentaba trabajar cuestiones que promuevan un aprendizaje autónomo e independiente, veremos a continuación que las dificultades que se plantearon, limitaron el logro de los objetivos que nos habíamos propuesto.

Asistencia: la asistencia a las tutorías, si bien fue irregular (y sobre esto volvemos más adelante) podemos decir que un total de 68 Alumnos Ingresantes participaron al menos

una vez del espacio tutorial tanto de Matemática como de Contabilidad, aunque la mayor asistencia se detectó en Matemática.

Número de Aprobados: aun no se pudo establecer cuántos de los alumnos que participaron de las Tutorías regularizaron y/o aprobaron las materias de Contabilidad I y Matemática I, un poco debido a la irregularidad e las asistencias a las tutorías, pero hay otras variables que hay que contemplar para pensar en una relación directa entre espacio tutorial y aprobación de parciales y/o exámenes.

Materiales: se ha trabajado en las aulas de Posgrado, las cuales resultaron adecuadas y suficientes para la tarea, al menos en la primera instancia en las que los alumnos compartieron el espacio de a dos. Los Alumnos Tutores contaron con fibras y borradores que les proporcionaron las docentes responsables, como también proporcionaron las copias de artículos y documentos con los que se trabajó durante la formación. Los afiches, volantes, fichas para alumnos ingresantes y se realizaron en la imprenta de la Facultad.

## **DIFICULTADES PLANTEADAS**

Se realizó con los Alumnos Tutores un análisis FODA, del cual pudimos extraer elementos para el presente informe. Pensar en “dificultades” puede llevarnos al escepticismo o a la búsqueda de alternativas nuevas que nos desafíen y nos pongan en marcha hacia nuevos posibles. Por ello, en estos momentos estamos abocados a esa búsqueda que nos remite a nuestro propio interés de lograr alcanzar nuestros propósitos. Desde la implementación de las Tutorías nos hemos encontrado con algunas situaciones que debemos resolver, a saber las siguientes:

Demandas planteadas por los alumnos ingresantes: A pesar de haber transmitido tanto en circulares como personalmente en nuestras visitas a las comisiones los propósitos y alcances de las Tutorías, los ingresantes acudían al espacio tutorial con inquietudes concretas respecto a contenidos de las materias que estaban cursando o bien con preguntas puntuales antes de un parcial. Esta situación desconcertaba y desalentaba a los Alumnos Tutores, quienes hacían un gran esfuerzo por no solo responder a estas expectativas, sino también por cumplir con los propósitos de la Tutoría, no se podía con todo a la vez... Resultó llamativo que en algunos casos se acercaron al Espacio Tutorial, alumnos que no tenían dificultades académicas.

Asistencia irregular de los alumnos ingresantes a las Tutorías: en un principio se había planificado que en cada encuentro se irían trabajando cuestiones referidas a las estrategias de aprendizaje y meta cognitivas, desde los contenidos disciplinares. Sin embargo muy lejos de lo que se esperaba, la asistencia a las Tutorías fue mínima desde el inicio, lo cual dificultó que se trabajara lo previsto: se hacían nuevas

presentaciones, si se comenzaba una tarea o se daba una tarea, éstas no podían trabajarse porque los alumnos o no volvían o eran diferentes cada vez. Esta situación demanda de nuestra parte revisar y reformular nuestras estrategias de sensibilización y convocatoria, como así también la modalidad de abordaje. La mayor asistencia se registraba antes de los parciales pero después decrecía. A su vez, nos surgen preguntas que por ahora no tienen respuesta. Porqué no asisten? Acaso no les interesa? O es que creen que no necesitan este espacio? Es por timidez? Qué sucede después que asistieron? Porqué no regresan?

Tiempo acotado para el abordaje de otras necesidades: los encuentros se realizan un vez en la semana con una duración de 2 hs. Durante ese tiempo los Alumnos Tutores intentan trabajar sobre aspectos referidos a cómo estudiar y cómo aprender la materia que están cursando. Además de esto, como ya se dijo, las asistencias eran irregulares, razón por la cual cada encuentro debía comenzarse por primera vez, restando un tiempo valioso para el planteo de otras inquietudes y/o dificultades que tuvieran los alumnos como estudiantes universitarios.

Falta de docente del área de Contabilidad como parte del equipo del Servicio, lo cual permitiría una mejor articulación con la cátedra y con los alumnos Tutores del área. El concurso para el cargo de JTP del área Contabilidad fue declarado desierto y el cargo no se cubrió durante el primer cuatrimestre, lo cual generó un vacío en el equipo y en las necesidades que se fueron planteando con los alumnos tutores del área.

Demora en la designación y cobro de los Alumnos Tutores: esto supone una gran limitación ya que los alumnos, cobrando \$ 200 (\$100 por Rectorado - Programa PACENI-, \$100 por la Facultad) deben esperar meses a que se haga efectivo el pago. Por otro lado a pesar de haber sido designados desde el 1 de Marzo, aun no salió la resolución de designación, que es la que habilita el cobro tanto en la Facultad como en Rectorado.

Tensión entre los propósitos del PACENI y sus tiempos y los tiempos del Servicio: esto nos plantea cierta preocupación. Por un lado las tareas de Tutoría se enmarcan en los propósitos que persigue el PACENI y nos enfrenta a la situación de tener que “cumplir”, de alcanzar metas planteadas, sin embargo los procesos suponen tiempos de construcción de un espacio nuevo que aun no tiene identidad en nuestra Facultad. Esto supone todo un desafío de pensar estrategias de retención en el espacio tutorial, pero con un acompañamiento de las cátedras y la realización de otras tareas complementarias que promuevan desde otro lugar el sentido y la validez de la Tutoría.

Re dictado de Materias de Primer Año del primer Cuatrimestre: Esto tiene que ver con uno de los propósitos del PACENI en nuestra Facultad, sin embargo no se logró concretar aun en re dictado de las materias de primer Año, pero se reconoce que debe encontrarse alguna solución a la masividad. Si bien la propuesta del Servicio apunta a



trabajar con alumnos ingresantes, el número de re cursantes amerita también algún tipo de acción que apunte a destrabar la situación.

### **VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA HASTA AQUÍ...**

Se reconoce que las tareas realizadas fueron acertadas, no podemos pensarnos fuera de tiempo, sino que estamos inmersos en él. Por ello reconocemos que desde la creación del Servicio y desde la implementación del espacio tutorial no es posible valorar impactos en profundidad, sí acercarnos a una mirada de algo que recién comienza, con ojos que contemplen lo realizado como lo valioso incipiente y que contemple lo que queda por hacer.

Es así que reconocemos varias fortalezas como la conformación de un Equipo abocado al trabajo y a la búsqueda de mejoras. Equipo interdisciplinario en el que se comparte un propósito y en el que cada uno aporta sus saberes, conocimientos y experiencias. Igualmente podemos mencionar como trascendente las siguientes fortalezas que nos señalan que contamos con lo importante, son a nuestro entender, las siguientes:

- Los Alumnos Tutores son personas responsables y dedicadas en las tareas que se asignan. Han dado muestras de responsabilidad y compromiso tanto con el Servicio como con los Ingresantes. Esto se considera una fortaleza que es necesario cuidar y conservar.
- El espacio Tutorial es una gran oportunidad con la que cuentan los ingresantes, puesto que el cambio Polimodal – Universidad es muy brusco para ellos, es por esto que el hecho de que los ingresantes cuenten con el apoyo del Servicio es sumamente importante;
- Las reuniones del Equipo desarrolladas semanalmente han sido productivas y acumulativas de riqueza reflexiva para abordar cada encuentro;
- El compromiso y la dedicación manifestados por los miembros del Equipo así como el apoyo mutuo;
- En cada encuentro se estableció un espacio de reflexión y comunicación favorable con los alumnos;
- Un espacio físico adecuado como el que disponíamos facilitó ampliamente nuestras tareas sobre todo en las fechas próximas a parciales;
- Tutores y tutorados trabajaron interactivamente en forma grupal lo cual ha fortalecido no solo nuestra confianza sino también la de los alumnos;
- Los Alumnos Tutores tuvieron en todo momento la predisposición de los docentes a cargo del Servicio que facilitaron determinadas tareas y también les dieron seguridad en su desempeño como tutores;

- Según nuestro criterio el servicio tuvo un impacto positivo sobre quienes han asistido con mayor frecuencia a los encuentros (fueron muy pocos) y se ha logrado estimular su autonomía intelectual y formación de criterios lo que fortalece altamente nuestras expectativas;
- Estamos convencidos de que de alguna manera estamos contribuyendo al mejoramiento de la enseñanza universitaria y para eso tratamos de tener paciencia porque sabemos que los resultados solo pueden observarse a largo plazo. Para ello debemos seguir trabajando y aportando nuevas ideas.
- Para finalizar, la finalidad del Servicio es la principal fortaleza del mismo.

Estar inmersos en un plan como el PACENI, implica estar subidos a una rueda que nos exige incorporar su giro, pero sin descuidar nuestro ritmo y dirección.

### **SUGERENCIAS PARA EL SEGUNDO CUATRIMESTRE**

- Continuar con la promoción del Servicio y del Espacio Tutorial utilizando otras estrategias y todas las alternativas posibles. Siempre aclarando el alcance de las Tutorías.
- Continuidad del espacio tutorial fomentando otro tipo de tareas, de manera de acompañar a los alumnos en la preparación de sus exámenes finales
- Realización de Talleres de Aprendizaje, se plantea esta tarea con el Servicio de Orientación y Tutoría de la Facultad de Naturales
- Realización de mesa redonda con perfiles profesionales, dado que los alumnos deben elegir sus carreras para el 2° año
- Continuar con un tiempo y espacio formativo para los Alumnos Tutores
- Tareas de acompañamiento a las “Cátedras Amigas”, que consista en un acercamiento a las clases para trabajar con los alumnos algunos de los aspectos vinculados al aprendizaje en la Universidad.

Prof. Elvira Astorga

Prof. Paola Guardatti