

**Informe de las asesorías estudiantiles realizadas por el PROREn en
el período de julio 2017 a junio 2018**

Introducción

El presente informe es un primer ejercicio de sistematización sobre el espacio de asesoría estudiantil realizado por el PROREn.

El sistema de asesoría ofrece tres modalidades distintas de atención : entrevistas personales por agenda, vía mail y telefónicas, estableciendo motivos de consulta para cada modalidad. Desde su conformación en 2016 el PROREn ha trabajado sobre el desarrollo de un sistema de asesoría que permita no solo dar respuesta a las consultas de los estudiantes sino que permita trabajar, desde la asesoría académica como un elemento favorecedor para el logro de la autonomía progresiva del estudiante en su avance académico por el proyecto educativo.

Para tal objetivo el espacio de asesoría desde el 2016 y 2017 ha implementado un sistema de organización progresiva en el que ha ido ajustando las modalidades de asesoramiento. Hasta la creación del PROREN, las asesorías se implementaban con modalidad de atención en puerta sin organización por agenda. Lo cual implicaba que no permitía una organización ajustada de acuerdo a la solicitud de asesoramiento y tampoco el/la estudiante traía la documentación necesaria, quedando ajustado entre la interpretación del estudiante y lo que el asesor/a podía interpretar de la información aportada por el/la estudiante.

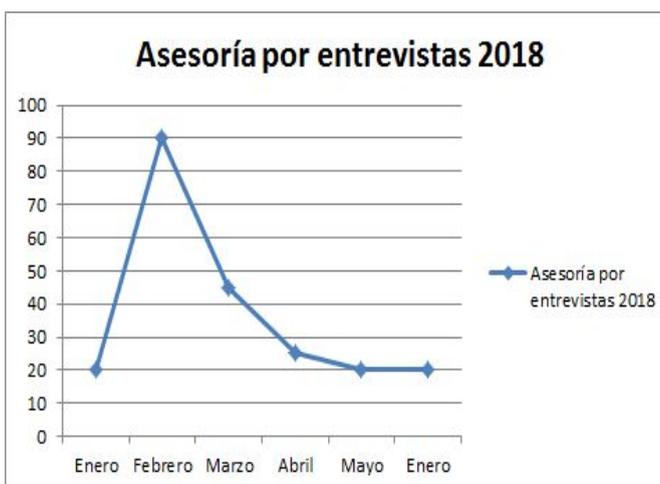
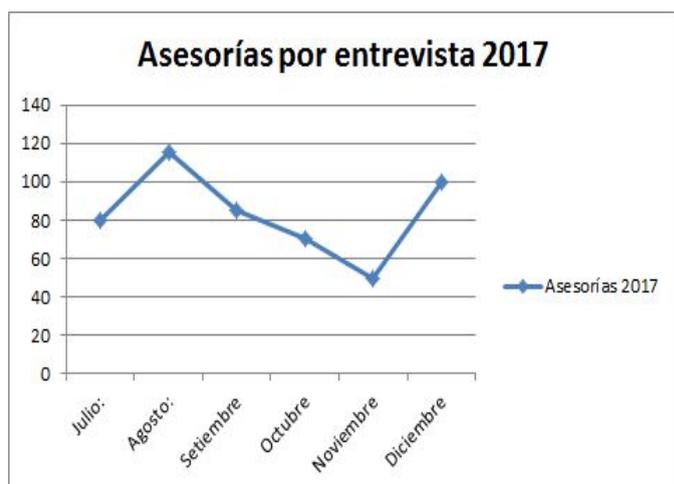
Si bien esta práctica sigue pujando en algunos estudiantes, La creación del sistema de asesoría por mail y agenda y con la reciente incorporación de la función de escolaridad online ha permitido ajustar los procedimientos y permitir un asesoramiento basado en un documento oficial emitido por la institución, reduciendo el margen de interpretación personal de la información realizada por el/la estudiante y del asesor/a que recibe dicha información.

A continuación se compartirá una síntesis cuantitativa de las consultas recibidas por cada modalidad y un acercamiento cualitativo a la clasificación de los motivos de consulta más frecuentes .

1. Consultas presenciales, entrevista por agenda

De las asesorías realizadas en forma personal se han concretado un total de 700 consultas registradas desde la última semana de julio 2017 hasta la primer semana de junio 2018. De dicho total se registra el mayor volumen en el mes de agosto de 2017, registrándose un total de 150 personas asesoradas en forma personal.

Entrevistas 2017	500	Entrevistas 2018	200
Julio:	80	Enero	20
Agosto:	115	Febrero	90
Setiembre	85	Marzo	45
Octubre	70	Abril	25
Noviembre	50	Mayo	20
Diciembre	100	Enero	20
TOTAL 2017-2018			700



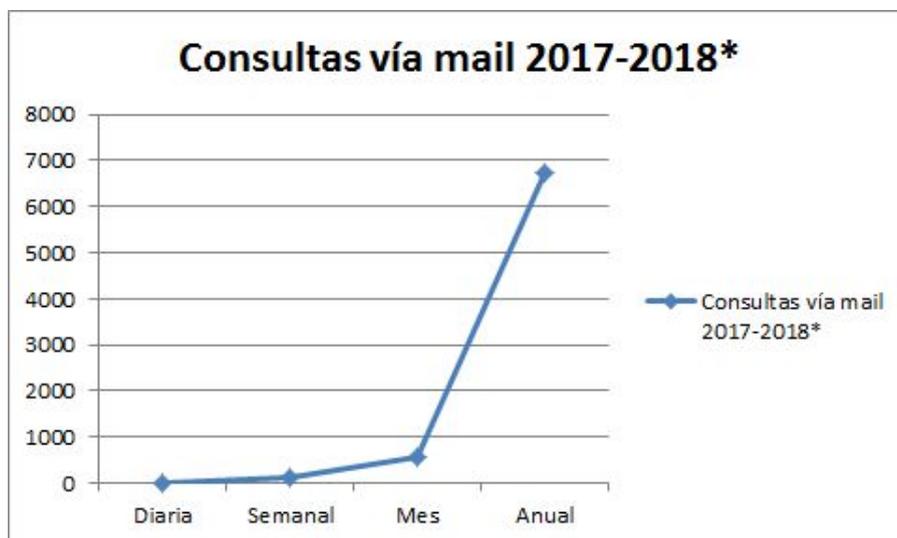
Consultas vía mail*

De las consultas realizadas por vía mail, se ha registrado un promedio diario de 20 correos, incluidos fines de semana. Lo que genera un promedio semanal de 140 correos. El tiempo que insume la respuesta de cada consulta promedia los 15 minutos. (35 hs de dedicación exclusiva a la respuesta de mail) En fechas próximas a la inscripción a cursos y exámenes se incrementa la consultas además del aumento de la asesoría en forma personal.

Dentro de este proceso se ha detectado que a pesar de la disponibilidad de la descarga online de la escolaridad, aún así no envían el documento y esto repercute en la posibilidad de efectivizar la asesoría enlenteciendo la respuesta y por ende de resolución de la asesoría. Los motivos principales de asesoramiento es el mismo que en las entrevistas personales seguido por la proximidad de la defensa del TFG la necesidad agregada de certificar el avance académico.

Consultas vía mail 2017-2018*			
Diaria	Semanal	Mes	Anual
20	140	560	6720

* Se incluye consultas de Montevideo y CENURES



Consultas Telefónicas

A su vez telefónicamente se recibe un número importante de llamadas diarias (10-15) si bien se estipula en la página de facultad cuáles son los tipos de consultas recibidos por esta vía, la realidad es que este medio es utilizado indiscriminadamente. Situación que dificulta la realización de una asesoría pues no se cuenta con la información necesaria y lo que opera es la recreación del escenario académico sobre el cual se termina asesorando. En el mejor de los casos se logra re dirigir a los espacios de asesoría correspondientes para la consulta.

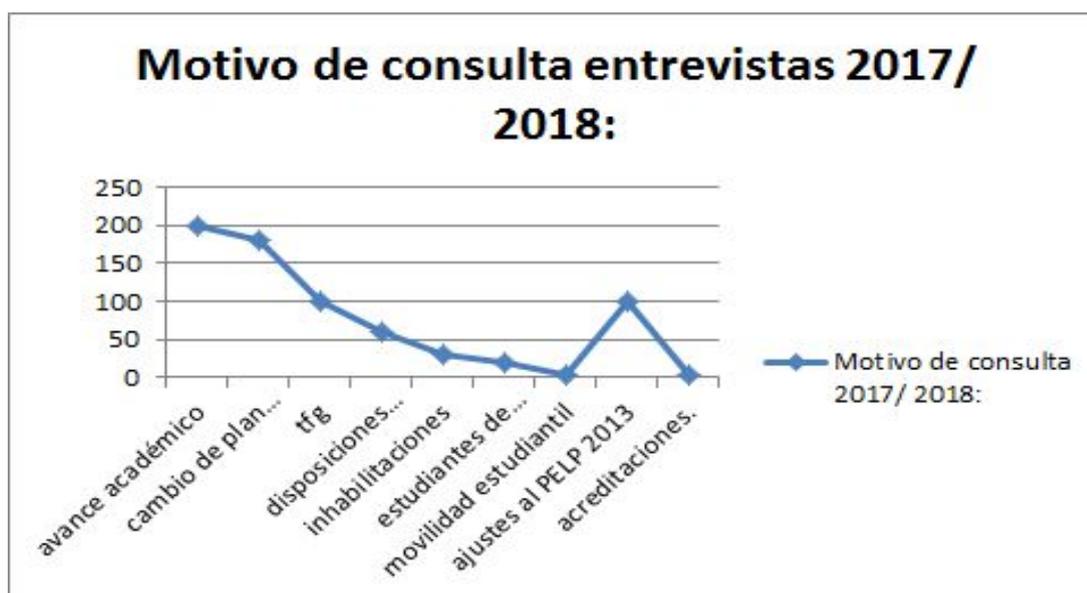
Motivos de consulta

Con relación a los motivos de consulta se identifican temas reiterados como ser: análisis del avance académico, cambio de plan 88/2013, disposiciones transitorias, publicación de fecha de inhabilitaciones, estudiantes de retorno, movilidad estudiantil, proceso de búsqueda de tutor, ajustes al PELP 2013, demora en acreditaciones.

En cuanto a la frecuencia de los motivos de consulta se destaca como principal el análisis del avance académico seguido por consulta por cambio de plan. En el caso de avance curricular muchas de las consultas surgen por confusión sobre el impacto de los ajustes en su escenario curricular. En mucho de los casos no han tomado contacto con la información

institucional sobre el tema basando su conocimiento en lo transmitido por sus compañeros. En otros casos, no obstante, cabe destacar que si bien la información que se traslada al asesor/a es correcta, se le exige al asesor/a una certificación del avance curricular y de la información manejada institucionalmente.

Si bien los motivos de consulta se repiten independientemente de la vía de consulta. Se sistematizó los motivos identificados en las entrevistas personales realizadas de julio de 2017 a junio de 2018



Perfil del estudiante que consulta

Del análisis realizado se desprende que muchos de los estudiantes que consultan (60%) pretenden una respuesta directiva sobre qué es lo que deben cursar, rendir, etc. El incremento de las consultas en periodos críticos (exámenes, inscripciones a curso) dan cuenta de la falta de planificación de los estudiantes. Las consultas son realizadas en la urgencia de un periodo de inscripción demandando una respuesta desde la inmediatez que empobrece la capacidad de apropiarse de la información brindada. Como una posible consecuencia se observa que muchos de estos estudiantes vuelven a solicitar el mismo tipo de asesoría al iniciar otro periodo o semestre.

Otro comportamiento que se ha podido identificar es que se deposita en la figura del asesor/a la tarea de mediar entre la cultura institucional compleja y la actitud de los estudiantes. Evidenciando la necesidad de generar estrategias que permitan devolver la

promoviendo a su vez el desarrollo de estrategias de autonomía en los estudiantes.

Se cuenta a su vez con períodos de gran demanda al momento de los periodos de habilitación a la defensa de los TFG, rendición de examen o parciales. Estos casos son recibidos en puerta y se resuelve la consulta en la inmediatez , estos casos por la urgencia resolutive de la situación no permiten su contabilización en el momento.

Propuestas de apoyo al servicio de asesorías en desarrollo

- Video tutorial

Del contacto con los estudiantes en el espacio de asesoría se identificada como necesario realizar algún tipo de soporte, material , tutorial que ejemplifica al estudiante como realizar el seguimiento de su avance curricular a través de la comprensión de la lectura de su escolaridad y su correspondiente representación en la malla curricular.

Para tal propósito se está diseñando un video tutorial que acompaña al estudiante durante el ejercicio de la lectura de su escolaridad y su ulterior macheo en la malla curricular.

Se espera que este insumo contribuya a la mayor autonomía del estudiante favoreciendo asesorías con mayor grado de involucramiento estudiantil .

- Preguntas frecuentes

Para fines el mes de agosto se publicará , en el espacio web del PROREn, una guía de preguntas frecuentes categorizadas según los motivos de consultas más frecuentes.

En síntesis

Si bien en términos generales se está pudiendo cumplir con la demanda de los estudiantes el flujo de consulta excede la capacidad de respuesta en el tiempo inicialmente estipulado, (72 hs desde la recepción), generando un rezago importante para el objetivo previsto inicialmente. Semanalmente se dedican 35 hs a las asesoría vía mail y 5 hs a la atención personal. Estos cálculos no incluyen la demanda recibida diariamente en puerta Considerando los recursos formados para dar cumplimiento a la tarea de asesoría el PROREn está realizando un esfuerzo importante por mejorar la asesoría y poder establecer lentamente una nueva cultura en los estudiantes con relación a la planificación académica.