

**Informe de las asesorías estudiantiles realizadas por el PROREn en
el período de agosto 2018 a mayo 2019**

Introducción

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

El sistema de asesoría ofrece diversas modalidades distintas de atención: entrevistas personales por agenda, atención a través de formulario en página web o vía e-mail, atención telefónica y atención en puerta.

Se definen, a efectos de la organización de la asesoría, categorías de consultas:

- Avance académico
- Cambios de plan
- Retornos
- Movilidad estudiantil (entrevistas a estudiantes que se encuentran en proceso de preparar su plan de trabajo para el desempeño de la movilidad asignada)
- Futuros estudiantes
- Otros

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.

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 .

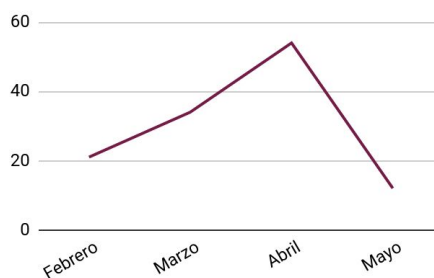
1. Modalidades de atención en la asesorías.

1.1 Entrevistas personales

1.1.1 Consultas presenciales: entrevista por agenda sobre avance académico

De las asesorías realizadas en forma personal se han concretado un total de 377 consultas registradas desde comienzo de agosto 2018 hasta comienzos de mayo 2019. De dicho total se registra el mayor volúmen en el mes de agosto y octubre de 2018, registrándose un total de 145 personas asesoradas en forma personal en estos meses. Durante el período de octubre a diciembre, se llevó adelante la práctica de Asesorías Curriculares. En este espacio se realizaron asesorías que duplican el número de las mencionadas en el informe. Al equipo le insumió tiempo de formación a los estudiantes y tiempo para a la supervisión de las asesorías realizadas por los estudiantes.

Entrevistas 2018	256	Entrevistas 2019	121
Agosto	85	Febrero	21
Setiembre	18	Marzo	34
Octubre	60	Abril	54
Noviembre	51	Mayo	12
Diciembre	42		
TOTAL 2018-2019			377



1.1.2. Consultas presenciales: entrevista a estudiantes por movilidad estudiantil

A partir del año 2017, ProREn comenzó a acompañar a los estudiantes que se encuentran en proceso de planificación de su movilidad estudiantil, de acuerdo a lo acordado en la reunión que se sostuvo con la coordinadora de S.A.G.I.R.N.I., Durante el año 2017, se recibieron tres estudiantes que estaban planificando su movilidad estudiantil. En Mayo del corriente año, dos estudiantes nos solicitaron asesoría por esta línea de asesoría.

Este tipo de asesorías implica más de un encuentro con el estudiante y el diálogo con los diferentes espacios que actúan en las propuestas de movilidad académica.

También es de destacar que son asesorías que deben ser resultas en la inmediatez por razones que trascienden al servicio y que dependen de los programas que otorgan las becas. Implicando por tanto un reajuste de prioridades en la agenda de trabajo.

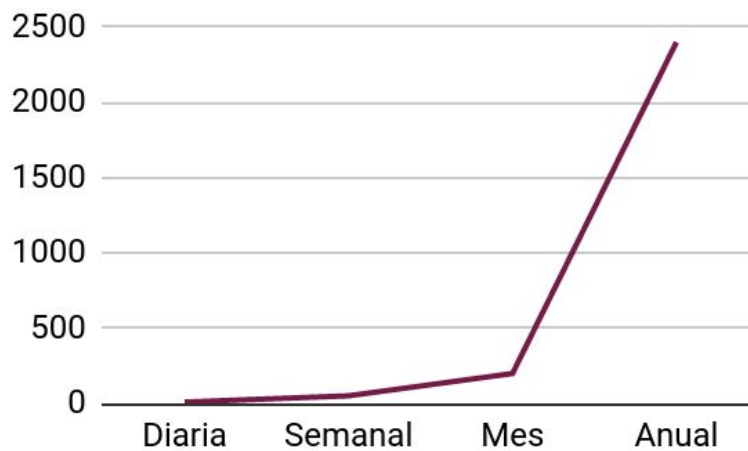
1.2. Consultas vía mail* por formulario

De las consultas realizadas por formulario, se ha registrado un promedio de 200 formularios mensuales, lo que implica un promedio de entre dos y tres mails por formulario para resolver la asesoría (150 mail semanales). El tiempo que insume la respuesta de cada consulta promedia los 15 minutos (25 horas de dedicación semanal 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 2018-2019*			
Diaria	Semanal	Mes	Anual
10	52	200	2400

* Se incluye consultas de Montevideo y CENURES



1.3. Consultas Telefónicas

A su vez telefónicamente se recibe un número importante de llamadas diarias (15-25) 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.

2. 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.

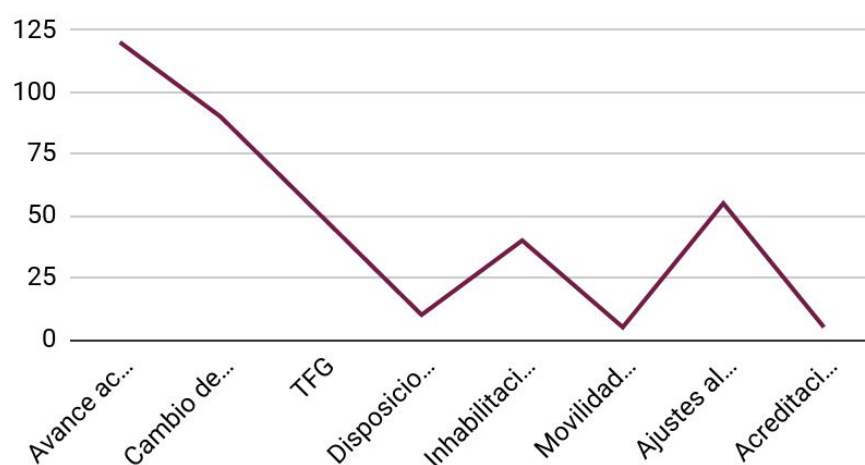
En cuanto a la frecuencia de los motivos de consulta se destaca como principal el análisis del avance académico seguido por consulta por cambio de plan.

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. En algunos casos este pedido de certificación es requerida por los tutores de TFG.

Las consultas recibidas por cambio de plan, actualmente son estudiantes que retornan la actividad académica luego de un largo período de inactividad. Por lo que suele derivar en una asesoría personal que insume más tiempo, ya que la cantidad de información a transmitir es mayor: cambio de plan, actividad a realizar hasta que se haga efectivo el cambio de plan, tablas de equivalencia para exámenes o cursos, tabla para ver cuál sería el avance en plan 2013, SIFP, SGAE, EVA, etc.

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 2018 a junio de 2019

Motivos de consulta



La categoría Otros nuclea un conjunto variado de motivos que en mucho de los casos trasciende lo académico y que es derivado a otra línea de atención que desarrolla el PRoREn para el abordaje de situaciones complejas.

Futuros estudiantes

Asimismo se brinda asesorías a futuros estudiantes en las charlas y visitas de orientación a estudiantes de liceo y en las Expo Educa. Durante los meses de septiembre y octubre de 2017 se realizaron 12 charlas a futuros estudiantes, en las cuales se recibieron en cada encuentro entre 80 y 120 estudiantes de diversos liceos. Estas actividades requieren de la coordinación previa con los liceos interesados. En el mes de agosto se reciben las solicitudes y se fija la fecha en función de cantidad de alumnos y disponibilidad.

Se articula el trabajo con el espacio práctico del TEP 2 requiriendo reuniones de preparación con los docentes responsables así como también con los estudiantes que acompañarán la tarea.

Curso Introductorio

Con el propósito de incentivar la búsqueda de autonomía por parte del estudiante de facultad, al comenzar la licenciatura se transmite la estructura del plan y los itinerarios posibles. A su vez, se enfatiza en la planificación semestre a semestre, para lo que se puntualiza en los factores académicos y personales a tener en cuenta.

3. 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 y autonomía 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 período 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 confianza entre estudiante e Institución 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, por la urgencia resolutive de la situación no permiten su contabilización en el momento.

4. Propuestas de apoyo al servicio de asesorías en desarrollo

- Polimedia

A partir de las consultas recibidas, observamos una falta de apropiación del estudiantes de la información brindada en la página web de Facultad de Psicología. Consideramos oportuna la utilización de nuevas estrategias digitales para promover la autonomía de estudiantes y la búsqueda de agotar instancias previas a la consulta personal. Para lo mismo, se pensó una asesoría que indique pasos previos a la asesoría personal (macheo de malla de manera personal, lectura de preguntas frecuentes, información en página web) a través de la generación de polimedias. Estaba previsto su desarrollo para el mes de junio, con el cambio en la realidad del equipo se estima poder realizarlas para el mes de julio del presente año.

5. En síntesis

La experiencia del espacio de asesoría la evaluamos como positiva. Las medidas implementadas para desarrollar un nuevo sistema de asesorías permitió reducir los tiempos de respuesta de las consultas recibidas, a pesar de la alta demanda. Observamos que el desconocimiento y dificultad de apropiación de la información disponible trasciende a los alumnos, alcanzando a los docentes que también se dirigen al espacio con diversas consultas.

El programa mantiene como objetivo principal que la respuesta a las diversas demandas propicie una evolución en la apropiación de la información y autonomía futura. Encontramos, no obstante, en los estudiantes que acuden a los espacios de asesoría una demanda que busca un otro que valide la información con la que cuenta y su posible planificación académica. Este perfil de estudiante reitera su demanda semestre a semestre, constituyendo una población permanente de asesoría, independientemente de su paulatino progreso. Por otro lado, se advierte un alto número de demandas de certificación de avance académico momentos próximos al egreso.

Ambas situaciones nos advierte la persistencia de una descreimiento por parte de los estudiantes hacia el ámbito institucional. El espacio de encuentro presencial se ha identificado como la estrategia que ha permitido cambiar, de forma paulatina, ese sentir.

La línea de asesoría es sostenida hasta mayo del presente año por un G1 20 hs con un cargo genuino para esta línea de trabajo con la colaboración de otro docente G2 que trabaja en la línea de Inclusión Educativa que cuenta con 20 hs semanales para distribuir en ambas líneas. La supervisión y el monitoreo de la tarea es realizado por la coordinadora del Programa.

Se cuenta por tanto con 25 horas de trabajo destinadas específicamente para esta línea, siendo requerida 25 hs sólo para la atención vía formulario, las entrevistas presenciales que se realizan ya implican un esfuerzo para el equipo de trabajo, no obstante se entiende este espacio como indispensable para el abordaje de una población que presenta de alguna manera características singulares.

Desde mayo el G 1 específico para la línea de asesoría renuncia, reduciendo el los recursos humanos y tiempo disponible para el desarrollo de esta línea.