



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025
PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL
Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

ACOMPañAMIENTO ENTRE PARES: UNA EXPERIENCIA HÍBRIDA DE APOYO EN LA TRAYECTORIA CURRICULAR

Ricardo Vilches, Escuela de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile, rvt@uc.cl

RESUMEN

Orientadores Docentes [ODOC] es equipo de estudiantes de Pregrado de la Escuela de Ingeniería UC, que apoyan y guían a sus compañeros/as en los procesos académicos y administrativos de la carrera, que incluye la escucha activa de sus inquietudes, de manera presencial y virtual. Este equipo de estudiantes trabaja junto a la Dirección de Pregrado para orientar y apoyar a sus compañeros en procesos académicos y administrativos durante toda la carrera, siendo su rol un puente o brazos de comunicación entre la Dirección de la Escuela y el estudiantado de los diferentes años de la carrera, entregando información clara y acompañamiento personalizado.

En el Pregrado de Ingeniería UC, se tiene una especial preocupación por el apoyo y acompañamiento de sus estudiantes para que éstos avancen exitosamente en su plan de estudios, haciéndose responsable de su proceso de aprendizaje, y en los tiempos establecidos. Es por esto que los ODOC son fundamental en este apoyo/accompañamiento, y procura facilitar el paso por cada hito académico, además de cuidar el cumplimiento del avance curricular a tiempo.

Los ODOC cumplen un rol clave en la primera línea de apoyo presencial y virtual, buscando comunicar a tiempo cada proceso académico-administrativo a sus pares, aprovechando su condición de estudiantes para explicar los procesos de forma simple, así como también para estar atentos a las necesidades de sus compañeros/as, y en buscar soluciones y generar instancias de mejora.

Su visión se caracteriza por proporcionar orientación constante, destacándose por valores como la empatía, la escucha activa, el respeto, con una mirada moderna y activa en redes sociales [RRSS], para estar en línea con las nuevas generaciones y su manera de informarse.

PALABRAS CLAVE: Acompañamiento, apoyo, orientación, pares, virtual, presencial, atención híbrida, atención integral, redes sociales, *instagram*.



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025

PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL

Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

INTRODUCCIÓN

La gestión y gobernanza de las instituciones de educación superior debe ser entendida y gestionada como un proceso organizado y orientado a la optimización de procesos académicos y administrativos, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos académicos, hitos, y cumplimientos de los requisitos académicos, donde la selección de directivos y equipo de apoyo para procesos estudiantiles, es simplemente fundamental (Lemaitre et al., 2012).

El Pregrado de la Escuela de Ingeniería UC tiene como uno de sus objetivos principales, la preocupación en comunicar adecuadamente los procesos académicos y administrativos a los estudiantes sobre el correcto avance de hitos y requisitos de su plan de estudios. Toda institución de educación superior debe ser autónomas de definir sus criterios de gestión internos más adecuados para responder a las necesidades de los estudiantes y a la comunidad en general (Ganga-Contreras et al., 2024), más allá de las propias exigencias establecidas en resoluciones y leyes, que debe hacerlas cumplir el Ministerio de Educación de Chile. Se debe entonces considerar la gestión (administración) como un proceso complejo pero clave para administrar un gran número de estudiantes ya demás nuevas carreras que el mercado exige (Marchioni et al., 2022).

El cuidado por un avance adecuado del plan de estudio, con éxito, a tiempo y responsablemente es prioridad, y es por ello por lo que, se trabaja con un equipo de estudiantes debidamente capacitados, llamados orientadores docentes [ODOC], que son pieza clave en el acompañamiento y apoyo para sus pares, para que éstos sean responsables de su propio proceso de aprendizaje y lleven a cabo de la mejor manera cada hito y requisito académico, cumpliendo con un avance curricular a tiempo. El trabajo de ODOC contempla modificar la forma de dar respuesta clásica a requerimiento de los estudiantes, cambiar la forma de atención presencial por virtual, encontrando el equilibrio entre acompañamiento y crecimiento natural de los estudiantes (*principles_of_Good_practice_in_student_Affairs.pdf*, s. f.), en su proceso de aprendizaje entendiendo que cada estudiante requiere una atención personalizada, y que el equipo de trabajo desarrolle la habilidad de los temas asociado a los servicios de apoyo que se ofrecen y la forma de como los estudiantes deben recibirla.

Los ODOC buscan enérgicamente informar a tiempo a sus pares y estar siempre atentos a sus necesidades académicas, a los procesos administrativos, acompañándolos de manera presencial y virtual, para una excelente experiencia estudiantil y académica. Son un equipo de estudiantes, seleccionados con especial cuidado a través de un proceso de evaluación y entrevista de un equipo de profesionales, luego formados como expertos en aspectos curriculares.

ODOC, es un proyecto con 19 años de experiencia desde su formación, está hoy conformado por un equipo de 11 estudiantes de la carrera de Ingeniería que tienen como misión crear un vínculo de retroalimentación constante entre los estudiantes y la Dirección de Escuela, contribuyendo a una mejor gestión de las inquietudes de los estudiantes y mejorar la calidad de la información que se entrega a los estudiantes de diferentes años de carrera, con sus particulares necesidades según su avance curricular.

Sin duda que el trabajo con estudiantes que apoyan y orientan a sus pares es muy positivo, ya que nos permite anticipar y acercar sus necesidades (Araneda-Guirriman et al., 2020), logrando combinar la información en un lenguaje formal, pero cercano a la vez.



DESARROLLO

Contexto del proyecto

Dado que la gestión de procesos académicos y administrativos de la educación superior no es nada de fácil (Casassus, 2002), la Escuela de Ingeniería diseña un trabajo conjunto con estudiantes y se implementa el año 2007 el proyecto Orientadores Docentes [ODOC], con el fin de apoyar a los estudiantes de Pregrado que en la actualidad son ~6.000 vigentes.

En los años de implementación del proyecto, se registran en promedio 5.000 atenciones presenciales o vía e-mail durante un semestre académico normal, donde un 22% de estas atenciones se relacionan con un servicio de apoyo presencial a procesos y un 59% se relacionan con un servicio de apoyo vía e-mail al mismo tipo de proceso. Es decir, el 80% de las consultas presenciales o vía email son respecto a temáticas de procesos que los estudiantes deben ir realizando, aprobando o requiriendo durante su trayectoria formativa y de los cuales pueden informarse autónomamente por distintas vías, sin necesidad de consultar en muchos de los casos, presencialmente.

A inicios del proyecto, los resultados (Figura 01) de encuestas de satisfacción a los procesos académicos un **promedio de nota 4,8** en escala de 1 a 7, siendo 1 la nota mínima y 7 la nota máxima.



Figura 01: Encuesta de satisfacción de procesos académicos y administrativos.

Se puede observar que luego de dos años de implementado el proyecto ODOC, ya se ven resultados claramente positivos, y el promedio ahora esta cerca de la **nota 6,1** en la misma escala.

El nivel de consultas se complejizaba en la medida que aumentaba la cantidad de estudiantes que ingresa a la carrera, y que, con cambios curriculares más flexibles, se requiere tener una mayor cobertura para responder a las inquietudes estudiantiles. Una atención presencial sólo de una secretaria docente ya no era suficiente, y más bien a medida que se incorporaba más tecnología a los sistemas universitarios. Existen varios estudios y análisis realizado por expertos (Guzmán-Valenzuela, 2016), que indican que los métodos clásicos de responder necesidades estudiantiles es evidentemente ineficiente. Los jóvenes universitarios de carreras de alta exigencia [STEM], como Ingeniería requieren ayuda para que sean; estudiantes motivados por su propia formación, autónomos, responsables de su proceso de aprendizaje, etc.



Inicios

A sus inicios eran 5 estudiantes que principalmente realizan atenciones presenciales resolviendo dudas a sus compañeros. Luego crearon e implementaron un formulario en papel físico que permitían recibir de mejor manera las inquietudes de sus pares, mantener un data, y registrar las dudas más recurrentes o los temas con mayor consulta por parte de los estudiantes. Se incorporaron algunas redes sociales [RRSS] de la época (Figura 02), siendo en sus primeros años el *Facebook* la red con más cobertura. La fan page de *Facebook*, tenía 2.647 seguidores.

Servicios	Lo conocen	Promedio Satisfacción
Facebook de Orientadores	53%	5,08
Twitter de Orientadores	2%	4,64
Blog de Orientadores	4%	4,85

Figura 02: Redes sociales implementadas y grado de conocimiento por el estudiantado.

Poco a poco este grupo de estudiantes se fue consolidando como un referente para sus pares y las encuestas que realizamos respecto del grado de satisfacción de nuestros servicios y procesos, así lo muestran, evaluando positivamente la labor de los ODOC (Nota Promedio: $\approx 5,5$), al segundo año de implementación y los procesos evaluados con una nota $\approx 6,1$.

Actualmente

Hoy ya son 11 los estudiantes que forman el equipo ODOC (Figura 03), de la cual existe un coordinador general, dos coordinadores por área y 8 ODOC sin un rol de coordinación.

Su misión es: *“Orientar a los estudiantes de la Escuela en sus procesos académicos, independiente de su año de carrera. Nuestra misión es ofrecer apoyo constante mediante atención personalizada, escucha activa y generación de materiales y recursos complementarios que faciliten la experiencia universitaria, promoviendo una comunidad informada y conectada”.*

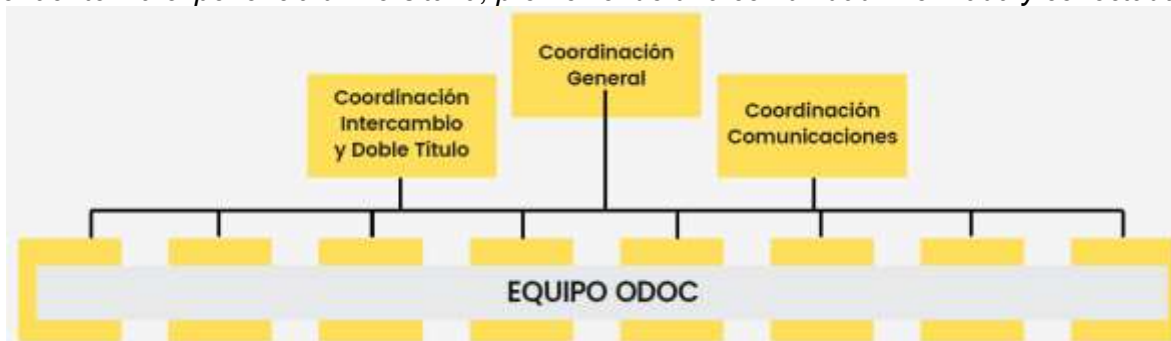


Figura 03: Estructura año 2025, equipo ODOC.



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025
PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL
Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

Los Orientadores Docentes, son seleccionados por un proceso riguroso de postulación (Figura 04), evaluación y selección.



Figura 04: Diagrama del proceso de selección 2025, equipo ODOC.

Los ODOC, pueden dejar el cargo por solicitud de Pregrado o por proyectos personales, y esta última es la mayoría de las veces, porque inician un magíster, se van de intercambio, o egresan. Su rotación es más menos 2 ODOC por año, en promedio, con una permanencia de entre 2 a 3 años por cada ODOC.

Funcionamiento

Los ODOC, trabajan físicamente en la Dirección de Pregrado, y tienen una fuerte participación en redes sociales, alcanzando hoy ~7.569 seguidores en *Instagram*, convirtiéndose esta red social en su principal medio de comunicación y difusión. Además, los estudiantes pueden solicitar una cita con los ODOC para orientación académica, y para esto hemos implementado con formalidad el que los estudiantes puedan agendar hora ya sea a través de *Instagram* o en la web: <https://calendly.com/odoc-ing-uc/horasodoc?month=2025-08>, para que un orientador revise junto a ellos sus dudas curriculares. Hoy los ODOC por parte los estudiantes son reconocidos como un equipo “expertos en el currículo y en procesos”.

Además de la atención de sus pares sobre procesos administrativos y académicos, este equipo es el responsable de la comunicación vía RRSS como *Instagram*, si bien tienen otras redes como *Tik Tok* la red con mayores seguidores y participación activa es *Instagram*. Entre sus labores (Figura 05), está la preparación de material de difusión para redes sociales, boletín mensual para estudiantes, preparación y participación en ferias académicas, etc.



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025
PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL
Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

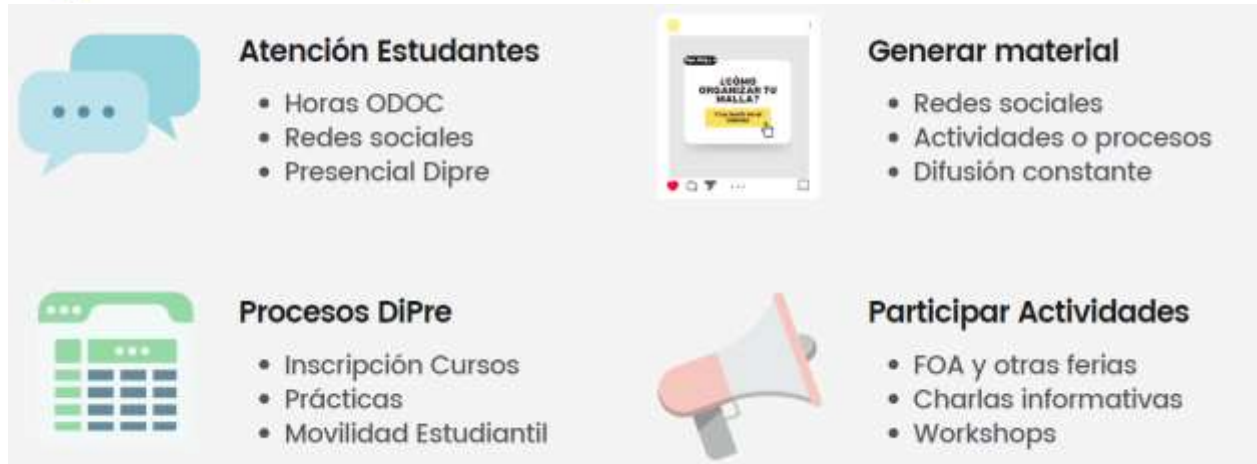


Figura 05: Principales funciones 2025, equipo ODOC.

Los ODOC deben realizar como sus labores (Figura 06) físicamente en la Dirección de Pregrado, y lo hacen con tres módulos a la semana, más responder mensajes en *Instagram* una vez a la semana, y participar de una reunión de coordinación una vez a la semana.



Figura 06: Organización de tareas y funciones 2025, equipo ODOC.



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025

PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA: LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL

Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

RESULTADOS

Los ODOC, atienden a los estudiantes previa cita (Figura 07) que los estudiantes pueden solicitar vía Instagram o vía la plataforma: <https://calendly.com/odoc-ing-uc/>.

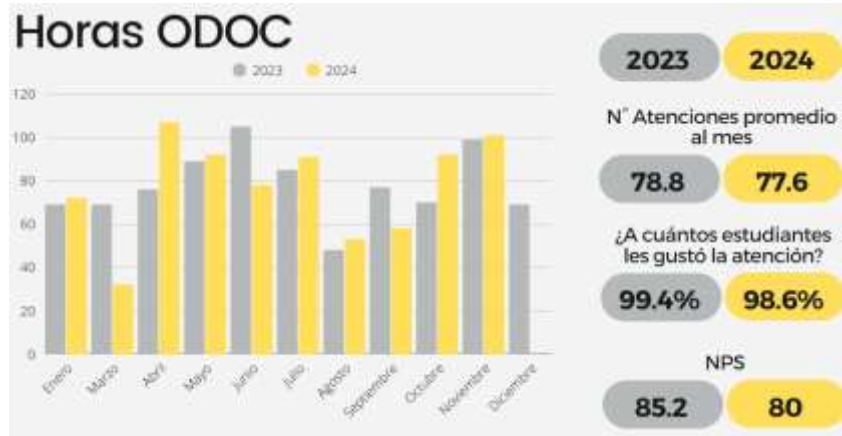


Figura 07: Horas ODOC años 2023-2024.

Podemos ver que los ODOC reciben en promedio sobre el 98% de satisfacción de su atención por parte de los estudiantes, y están atendiendo en promedio 78 estudiantes por esta vía al mes.

Por otro lado, la red social con mayor actividad es Instagram (Figura 08), donde a agosto de 2025 tiene **~7.569 seguidores**, y en los últimos años ha crecido constantemente. Sus números son por sobre el número total de estudiantes vigentes de pregrado.

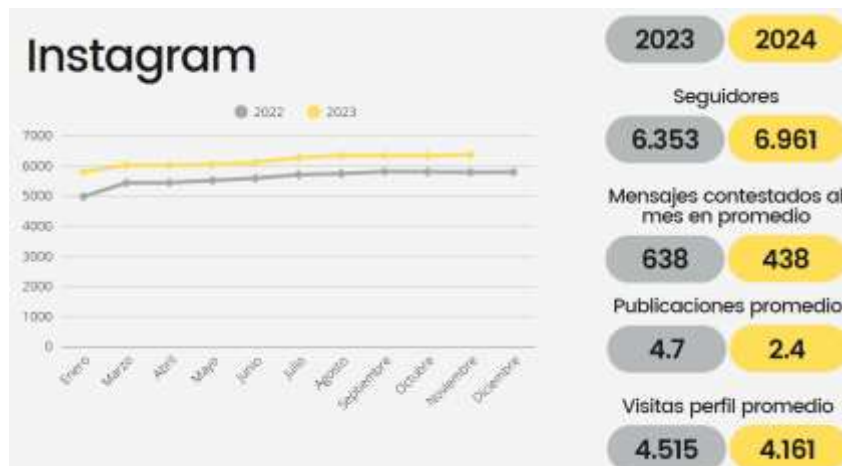


Figura 08: Seguidores de ODOC en Instagram años 2023-2024.



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025

PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA: LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL

Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

Uno de los procesos claves donde los ODOC ayudan a Pregrado, es en el proceso de inscripción de cursos (Figura 09), más allá de las fechas oficiales. La PUC tienen un sistema de inscripción de cursos llamado Banner, pero pasada las fechas oficiales siempre hay casos especiales que no pudieron inscribir cursos para tener una carga semestral completa. Es en este momento donde los ODOC habilitan un sitio web para recoger estos casos, luego clasificarlos, entrevista a los estudiantes y determinar si es o no un caso crítico de acuerdo con el protocolo previamente trabajo con los directivos de Pregrado.



Figura 09: Resultados de análisis de casos críticos, últimos tres semestres.

El equipo ODOC del año 2025, esta conformado por estudiantes de varias generaciones (Figura 10) lo que permite responder a todas las generaciones con un equipo que entiende las inquietudes de cada una de las generaciones.

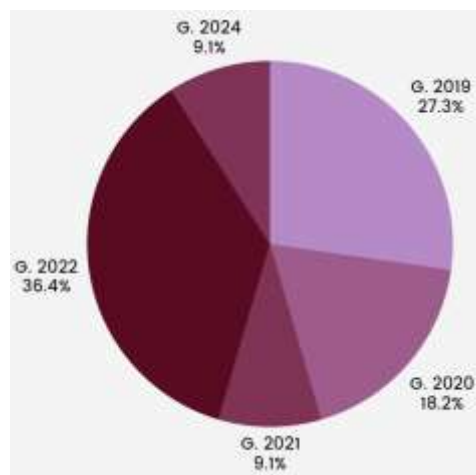


Figura 10: Distribución del equipo ODOC por generaciones, año 2025.



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025
PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL
Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

CONCLUSIONES

El proyecto ODOC es claramente una fuente y red de apoyo preferida por los estudiantes desde su implementación. Esta preferencia se demuestra porque ha disminuido en la recepción de la Dirección de Pregrado, y ODOC con su atención híbrida de atención presencial y *online*, aumentó considerablemente según los datos del *Instagram* en redes sociales y los datos de las actividades gestionadas y lideradas por el equipo.

Los ODOC son muy valorados por los estudiantes, dado que su experiencia es muy buena, y obtienen siempre información certera de sus inquietudes, y pueden tomar decisiones que no perjudique su avance curricular.

También vemos que este equipo tiene una gran coordinación con otros equipos de liderazgo estudiantil, como lo es: centro de estudiantes, consejería académica, delegados generaciones y curriculares, consejeros territoriales, entre otros. Para la Dirección de la Escuela de Ingeniería esta coordinación es muy valiosa, y afianza la relación con los estudiantes.

Este artículo pretende presentar que gobernanzas junto a los estudiantes para procesos administrativos y académico es muy exitoso, porque la respuesta viene de sus pares y eso es muy creíble, y además ayudamos a la autonomía por parte de los estudiantes, y que estos se hagan responsables de su propio proceso de aprendizaje.

AGRADECIMIENTOS

El autor agradece a la Dirección de la Escuela de Ingeniería, al equipo de orientación y bienestar estudiantil y acompañamiento, equipo ODOC, especialmente a Camila Quitral y Jorge Cortez, quienes lideran el año 2025 al equipo de los Orientadores Docentes de la Escuela de Ingeniería.

REFERENCIAS

Araneda-Guirriman, C. A., Obregón, A. F., Pérez, P. A., Catari-Vargas, D. A., Araneda-Guirriman, C. A., Obregón, A. F., Pérez, P. A., & Catari-Vargas, D. A. (2020). Percepción de los estudiantes tutorados sobre el programa de tutores pares y su relación con el desempeño académico: Evidencia desde el norte de Chile. *Formación universitaria*, 13(3), 19-30.

<https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000300019>

Casassus, J. (2002). Cambios paradigmáticos en educación. *Revista Brasileira de Educação*, 20, 48-59. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782002000200004>

Ganga-Contreras, F. A., Galán-Muros, V., & Melo, P. A. D. (2024). Presentación del Dossier Temático «Gobernanza, gobierno y gestión de la educación superior». *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 36(1), 16-21. <https://doi.org/10.54674/ess.v36i1.927>



XXXVII CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA 2025
PROYECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LA FORMACIÓN EN INGENIERÍA:
LA EDUCACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL, HÍBRIDA Y VIRTUAL
Concepción, 8 al 10 de octubre 2025

Guzmán-Valenzuela, C. (2016). Unfolding the meaning of public(s) in universities: Toward the transformative university. *Higher Education*, 71(5), 667-679. <https://doi.org/10.1007/s10734-015-9929-z>

Lemaitre, M. J., Maturana, M., Zenteno, E., & Alvarado, A. (2012). Cambios en la gestión institucional en universidades, a partir de la implementación del sistema nacional de aseguramiento de la calidad: la experiencia chilena. *Calidad en la educación*, 36, 21-52. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652012000100001>

Marchioni, I., Bustos, H., Bráñez, T., & Ríos, A. (2022). Instituciones de educación superior y administración de operaciones: hacia un modelo conceptual. *Interciencia*, 47(12), 536-542. <http://www.scopus.com/inward/record.url?scp=85145996007&partnerID=8YFLogxK>

principles_of_Good_practice_in_student_Affairs.pdf. (s. f.). Recuperado 15 de agosto de 2025, de https://www.naspa.org/images/uploads/main/principles_of_Good_practice_in_student_Affairs.pdf

Arnett, 2000. "Emerging Adulthood: A Theory of Development From the Late Teens Through the Twenties", Vol. 55. No. 5, 469-480. Extraído: http://www.jeffreyarnett.com/articles/ARNETT_Emerging_Adulthood_theory.pdf

Barrera - Herrera y Vinet, 2017: "Terapia Psicológica", Vol. 35, N° 1, 47-56, Emerging Adulthood and Cultural Characteristics of the Stage in Chilean University Students. Extraído: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v35n1/art05.pdf>

Erickson, 1994. En Evans, N. J., Forney, D. S., & Guido-DiBrito, F. (1998). Student development in college: Theory, research, and practice. San Francisco, CA: Jossey-Bass

Tinto, V., 1975. Dropouts from higher education: a theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, Issue 45, pp. 89-125

Ritzer, G., 1993. *Teoría sociológica clásica*. Primera ed. Madrid: McGraw-Hill

Pascarella, E. & Terenzini, P., 1980. "Predicting freshman persistence and voluntary dropout decisions from a theoretical model". *The Journal of Higher Education*, 1 (51), pp. 60-75.).

Chickering, 1993. En Evans, N. J., Forney, D. S., & Guido-DiBrito, F. (1998). Student development in college: Theory, research, and practice. San Francisco, CA: Jossey-Bass

Theoretical model". *The Journal of Higher Education*, 1 (51), pp. 60-75.).

Chickering, 1993. En Evans, N. J., Forney, D. S., & Guido-DiBrito, F. (1998). Student development in college: Theory, research, and practice. San Francisco, CA: Jossey-Bass