

De los datos a la acción: Implementación del modelo de Success Coach en UNAB (Chile)

Abstract

El rol de los coaches de éxito (Success coach) en la educación superior ha generado gran impacto en Estados Unidos, donde han sido elementos centrales en mejorar las tasas de retención y éxito estudiantil. El modelo de coach de éxito ha demostrado que el apoyo personalizado y holístico puede mejorar significativamente los resultados de los estudiantes.

Este modelo se basa en analítica avanzada de datos extraídos del Sistema de Gestión de Aprendizaje (Canvas), a partir del cual se desarrollan estrategias focalizadas y personalizadas de intervención. Durante el primer año el modelo de success coach se aplicó a todos los estudiantes de primer año en modalidad en línea de los estudiantes adultos trabajadores que estudian carreras de continuidad (advance) impactando a más de 3500 estudiantes en el primer año.

El modelo de success coach se centra en una premisa central: *Lograr que los estudiantes aprueben todas sus asignaturas e inscriban con éxito asignaturas al periodo siguiente*. Cómo hacen esto los success coach con un modelo centrado en la motivación, a través de un modelo de coaching basado en la metodología GROW : Goals (metas), Reality (realidad), Options (opciones), Will (voluntad y compromiso) el cual entrega un marco que permite que el estudiante se comprometa con sus metas académicas y personales.

Dentro del marco de acompañamiento a los estudiantes, los success coach también fortalecen la autonomía y autoregulación de los estudiantes, los cuales son necesarios para tener éxito en la modalidad online, a través de herramientas para la organización y la motivación. Por último también, son expertos en los servicios de la universidad, lo cual les permite ser el símil de un compañero en el presencial, en un entorno dónde la mayoría de los estudiantes reporta sentirse sólo¹.

A un año de la implementación del modelo, este logró frenar el aumento sostenido que se observaban en las tasas de deserción en los últimos 3 años, llegando a disminuir hasta en 3 puntos respecto al año anterior.

Introducción

Diferentes estudios señalan que, en ambientes educativos con hipermedios, la autorregulación del aprendizaje constituye un mediador potencial e para alcanzar desempeños de calidad. Así la autorregulación es un proceso clave en el aprendizaje en línea, y al fomentarlo se propicia que los estudiantes tomen la responsabilidad de su propio aprendizaje (Ramírez & Guerrero, 2017). La investigación ha demostrado que los enfoques de coaching apoyan significativamente a los estudiantes adultos en los programas de educación superior en línea (Wen, 2022). Para mejorar el éxito y la retención de los estudiantes en las actividades de aprendizaje en línea, el coaching académico ha sido reconocido como una herramienta valiosa (Park & Robinson, 2021)

La incorporación de un modelo de acompañamiento basado en el success coach, busca apoyar al estudiante en línea y fomentar su auto regulación entregando herramientas para mantener la motivación, apoyarlo en la gestión del tiempo, organización en el balance entre la familia y el trabajo, entre otros. El foco es que el estudiante desde el inicio dedique el tiempo requerido para tener éxito en el programa online y aprenda estrategias para poder organizarse en un programa de alto nivel de exigencia y demanda de tiempo.

Implementación

El modelo de acompañamiento inició en marzo de 2024 con la matrícula de nuevos estudiantes en programas online de la Universidad Andrés Bello de Chile (UNAB) 3.500 estudiantes- Estos programas, orientados a adultos trabajadores con estudios previos en institutos profesionales, centros de formación técnica o universidades, comprenden una oferta de 15 programas pertenecientes a las Facultades de Ingeniería, Economía y Negocios, Rehabilitación, Ciencias Sociales y Humanidades, Arquitectura y Periodismo.

La primera fase de implementación contempló el uso de CRM como ficha única del estudiante y como sistema centralizado de gestión de interacciones, integrando WhatsApp como canal prioritario de comunicación asincrónica y directa entre los estudiantes y sus success coaches. Mediante una integración con CRM, todos los mensajes de WhatsApp se canalizan a un número único, desde donde son derivados automáticamente al coach asignado, optimizando la trazabilidad y consolidación de interacciones en una única plataforma.

En cuanto a la modelación operativa, el diseño inicial consideró una carga máxima por coach de 300 estudiantes, si bien benchmarks como el de Arizona

apunten a cargas de hasta 800 estudiantes por coach. A pesar de que las mejores prácticas en success coaching sugieren no especializar por área académica (Broward, 2024), la asignación inicial se realizó por Facultad buscando cierta homogeneidad en los programas asignados.

Dado que el programa online Advance Adulto Trabajador opera bajo un formato trimestral de 13 semanas, se diseñó un modelo de seguimiento basado en la ruta crítica semanal de actividades esperadas. De esta manera, se estableció un marco de categorización del compromiso académico en función de la adherencia del estudiante a dichas actividades, complementado con la valoración del riesgo de retiro determinada en cada contacto por la consejera.

Arquitectura de datos, analítica predictiva y foco en reprobación

Para dar soporte al seguimiento operativo y analítico, se implementó un proceso de extracción diaria desde Canvas Data 2, integrando esta data con el ecosistema académico mediante conexión con Banner, consolidando así datos demográficos, curriculares y de matrícula. Posteriormente, se construyó un modelo multidimensional en Power BI, orientado al seguimiento semanal, por programa y por cohorte, habilitando la detección temprana de patrones de desconexión o riesgo académico.

La arquitectura fue diseñada para optimizar la performance de los tableros analíticos, asegurando actualizaciones diarias con tiempos de respuesta ágiles y evitando bloqueos derivados de la carga de datos transaccionales de alta frecuencia, mediante particionamiento por cohortes, semanas y niveles de riesgo. Hay que considerar que los tableros toman datos de 50.000 estudiantes que tiene la universidad completa y no sólo los estudiantes advance. Tablas de logs, pueden llegar a generar 1.000.000 de registros nuevos por semana, convirtiéndose en la tabla de mayor volumen y de uso crítico para la lectura de accesos, análisis de engagement y modelos predictivos

En una primera instancia los tableros implementados permiten visualizar tanto KPIs agregados por programa como modelos de priorización individual, para toda la Universidad en todos los segmentos. Los cuales eran utilizados en esta ruta crítica de 13 semanas para priorizar y focalizar las campañas de contacto y priorización. Los indicadores levantados incluyen:

- Actividad en LMS Canvas (acceso semanal).
- Asistencia a sesiones sincrónicas.
- Entregas por programa.
- Aprobación en evaluaciones sumativas.
- Indicadores de riesgo por comportamiento en NRC y uso de plataformas.
- Porcentaje de entregas realizadas.
- Posición en cuartiles de actividad.
- Avance promedio ponderado por asignatura.



Imagen 1: Tablero accesos

Estos indicadores alimentan tanto las visualizaciones de seguimiento como el modelo predictivo de reprobación, facilitando la identificación proactiva de estudiantes en alto riesgo y permitiendo estrategias de intervención focalizadas y adaptadas al perfil de riesgo en cada etapa crítica del trimestre

En una siguiente fase, se integró un modelo predictivo de reprobación, utilizando análisis de regresión lineal y validación de variables predictoras específicas por programa. Un caso destacado es el Programa de Entrenador Deportivo, donde el análisis mostró que el porcentaje de entregas de actividades es la principal variable predictora del desempeño académico,

¹ En base a los resultados de focus groups internos de la Universidad

permitiendo anticipar con alta precisión qué estudiantes presentan riesgo de reprobar alguna asignatura

Este modelo predictivo, que integra datos de actividad en LMS, entregas y comportamiento en cursos críticos, ha permitido focalizar las acciones del success coach hacia el logro principal del modelo: asegurar que los estudiantes aprueben todas sus asignaturas e inscriban con éxito el periodo siguiente, evitando rezagos o deserciones asociadas a bajas tasas de aprobación.

Un aspecto distintivo y de alto valor agregado de este trabajo fue la capacidad de llevar los datos a la acción concreta y coordinada, rompiendo la lógica tradicional donde los modelos predictivos suelen quedarse en espacios de análisis académico o en reportes de carácter descriptivo. En este caso, la implementación no solo consideró la construcción de modelos de reprobación y deserción con alta integridad y actualización diaria, sino que se diseñó un sistema operativo que articuló de manera directa a los equipos de acompañamiento, comunicaciones y académicos, quienes, a partir de la lectura semanal de datos, ejecutaban acciones personalizadas, proactivas y oportunas con los estudiantes en riesgo. Esta capacidad de transformar los datos analíticos en acciones integradas permitió que las estrategias de acompañamiento dejaran de ser generales o reactivas, para convertirse en intervenciones tempranas y focalizadas, maximizando el impacto en la progresión y permanencia estudiantil.

Discusión y futuros trabajos

La implementación del modelo de acompañamiento integral en programas online de UNAB evidencia cómo la combinación de modelos predictivos robustos, integración tecnológica de alta frecuencia y articulación operativa interáreas puede generar impactos concretos en la experiencia y progresión de estudiantes adultos trabajadores. Esta iniciativa logró transformar la analítica en un motor de acción semanal y personalizada, habilitando una gestión proactiva, empática y efectiva sobre los estudiantes en riesgo. Esta innovación permitió disminuir en 3 puntos porcentuales la tasa de deserción de estudiantes de primer año.

Desde una mirada institucional, el modelo permitió romper silos tradicionales al integrar equipos de acompañamiento, académicos y comunicaciones en torno a datos de alta integridad, frecuentemente actualizados y operativamente accionables. Este nivel de madurez organizacional, combinado con el despliegue técnico de procesos ETL optimizados sobre Canvas Data 2, Banner, CRM y Power BI, representa un caso destacado de aplicación estratégica de analítica avanzada al servicio del acompañamiento humano.

Como área de futuro trabajo.

- Trazabilidad y medición de efectividad de intervenciones: Es fundamental avanzar en el desarrollo de funcionalidades dentro del CRM u otro sistema que permitan no solo registrar interacciones, sino también medir la correlación entre las intervenciones del coach y la evolución de indicadores clave como compromiso académico, riesgo de retiro y rendimiento. Considerando sobretodo el escalamiento del modelo
- Articulación institucional con la academia: Se evidenció la necesidad de profundizar la articulación del success coach con las áreas académicas, facilitando el uso de herramientas de flexibilidad (como ajustes en fechas de entrega) o rutas de alivio académico, que permitan abordar integralmente las causas subyacentes de la deserción y la reprobación.

Bibliografía

- Broward. (2024). *Student success coach faqs*. Retrieved from <https://news.broward.edu/2021/08/student-success-coach-faqs.html>; <https://news.broward.edu/2021/08/student-success-coach-faqs.html>
- Park, S., & Robinson, P. A. (2021). The effect of online academic coaches on supporting graduate students' performance in intensive online learning environments: a three-course comparison. *European Journal of Training and Development*, 70-85(16).
- Ramirez, R. B., & Guerrero, J. M. (2017). Estrategia de autorregulación en contextos virtuales de aprendizaje. *Perfiles educativos*, 156.
- Wen, L. a. (2022). Applying an interactive learning approach provided by an academic coach in a graduate-level accounting course. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*.